

# ÍNDICE DE SERVICIOS JUDICIALES EN LÍNEA

*EL IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN EN EL ACCESO A LA  
INFORMACIÓN JUDICIAL Y A LA JUSTICIA POR  
PARTE DE LA CIUDADANÍA*

*Centro de Estudios de Justicia de las Américas  
(CEJA)*

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
MÉTODOLOGÍA .....	4
Características del ISJL .....	4
Introducción metodológica .....	7
Consideración de Usuarios .....	13
Indicadores, Sub-Indicadores y Variables: Estructura del ISJL .....	14
Sitios Web y Forma De Búsqueda, Equipo de Investigación .....	20
Definición de Problemas Justiciables .....	21
Países a los Cuales se Aplica el indicador .....	24
Situación de Países Federales .....	26
RESULTADOS .....	28
Resultados generales .....	29
Resultados por ranking .....	31
Resultados regionales .....	33
Resultados por problema justiciable .....	42
Ránking por caso .....	43
Resultados por Indicador .....	59
CONCLUSIONES .....	79
ANEXO: GUÍA DE DEFINICIONES .....	83

## INTRODUCCIÓN

El Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), organismo internacional creado mediante resolución de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA), tiene por misión apoyar a los Estados de la región en sus procesos de reforma a la justicia bajo tres metas clave: Estudiar en profundidad los sistemas de justicia y desarrollar planeamientos innovadores en la discusión de las reformas judiciales; favorecer la cooperación y el intercambio de experiencias entre los actores claves del sector justicia a nivel regional y generar y difundir instrumentos que mejoren la información sobre justicia en las Américas.

CEJA considera que la gestión de los sistemas judiciales es un elemento clave para fortalecer los procesos de reforma, ya que más allá del establecimiento de códigos y leyes permite la realización de los principios y estándares que persiguen estos nuevos sistemas reformados desde una perspectiva de política pública.

Como herramientas de gestión, las nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) progresivamente se están transformando en una herramienta estratégica que, adecuadamente utilizada, permite alcanzar múltiples objetivos de las reformas de manera eficaz y eficiente ante la creciente necesidad de la ciudadanía por contar con información y acceso a la justicia de manera pronta y oportuna.

De esta manera, la masificación de la Internet, el nacimiento de nuevos conceptos como las redes sociales, la disminución de los costos de las tecnologías y el desarrollo de los países que ha ido permitiendo contar con una infraestructura suficiente para que sus ciudadanos puedan utilizar dicha herramienta tecnológica, han llevado a una revolución en las políticas públicas las que ahora cada vez más van enfocadas en el fortalecimiento de la relación Estado/ciudadano con nuevos estándares de eficiencia y transparencia.

Las instituciones que componen el Estado, particularmente aquellas pertenecientes a la rama de gobierno o del “ejecutivo”, y como un reflejo de lo que fue sucediendo en el mundo privado, han ido evolucionando en cuanto al aprovechamiento de las TICs, particularmente Internet, para entregar información de utilidad y facilitar trámites a los ciudadanos. Por ejemplo, permitiendo que aquellos servicios que hace unas décadas se hacían presencialmente, dentro de horarios definidos y con largas esperas, puedan ahora realizarse las 24 horas los 7 días de la semana desde cualquier lugar del mundo e incluso pudiendo pagar por ello de manera electrónica.

Para el sector justicia que normalmente sigue estructuras organizacionales tradicionales y formalistas, la utilización de TICs específicamente para mejorar su relación con la ciudadanía, es un desafío fundamental.

De esta manera, es posible observar en la región (especialmente en Latinoamérica) grandes esfuerzos de parte de los poderes judiciales en implementar o modernizar las herramientas tecnológicas. Sin embargo, estos esfuerzos principalmente han sido referidos a la renovación de la infraestructura tecnológica con la que cuentan sus instituciones con el fin de hacerlas más

eficientes, reducir tiempos en los procesos y en general hacer más fácil la tarea a sus funcionarios, más no necesariamente (salvo algunos ejemplos y buenas prácticas registradas) en la reingeniería de los servicios que entregan mediante la utilización de TICs para mejorar el acceso a la justicia.

En este contexto, y con el objeto de mejorar el desarrollo y disseminación del conocimiento relativo al rol de las TICs en el sector justicia para apoyar la reforma judicial en las Américas desde la perspectiva de los usuarios, el CEJA, con la colaboración del “International Development Research Centre” (IDRC) de Canadá, han llevado a cabo el proyecto denominado *“El Impacto de las Tecnologías de Información en el Acceso a la Información Judicial y a la Justicia por parte de la Ciudadanía”*.

Como componente de este proyecto se ha elaborado este Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL), el cual, aplicado en conjunto con el Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet (IAcc) de CEJA, tienen por objeto caracterizar de mejor manera el grado de penetración de las TICs, en especial de Internet, como herramienta para brindar mayor acceso a la justicia.

En este informe se presentan los resultados de la primera aplicación del ISJL para los 34 países miembros de la OEA, cuyo período de aplicación y levantamiento de información se llevó a cabo entre los meses de octubre y diciembre. Posterior a dicho período se han identificado modificaciones en sitios Web que si bien no han sido incorporados en esta versión, serán valoradas en las siguientes.

Tanto la creación del ISJL, como su primera aplicación y elaboración de este informe de resultados ha sido llevada a cabo por el Área de Gestión e Información de CEJA<sup>1</sup>. Bajo su coordinación, se conformó un equipo de investigadores para la aplicación del indicador<sup>2</sup>. Para su desarrollo, además, se contó con la colaboración de consultores internacionales a todos los cuales CEJA agradece su importante contribución a la institución.

Para la construcción de este índice, entre otras fuentes, se ha tomado en especial consideración la metodología usada por Naciones Unidas en su *Global E-Government Development Report 2010* y sus versiones anteriores. Por supuesto, tomando en cuenta las particularidades de los sistemas judiciales. En otra de las secciones de esta guía, se sientan bases respecto a lo que significan los principios de gobierno electrónico aplicados al sector justicia.

---

<sup>1</sup> El coordinador de esta área es Ricardo Lillo, miembro del Staff de CEJA.

<sup>2</sup> Participaron de este equipo de investigadores: Natalia Alcaíno, Tamara Castro, Samuel Erices, Jeanne Marie Miquel, Magda Obregón y Leopoldo Ramírez.

## MÉTODOLOGÍA

### CARACTERÍSTICAS DEL ISJL

#### *Fundamentos del ISJL, el denominado e-Government*

Como señalamos en la parte introductoria de este reporte, los fundamentos del ISJL se encuentran en el concepto de *gobierno electrónico*, fenómeno de evolución en el uso de las TICs y especialmente de la Internet por parte de los gobiernos para entregar información y servicios a los ciudadanos<sup>3</sup>.

De este fenómeno, es sumamente destacable que lo que se promueve no es la implementación de TICs como un simple proceso de modernización de las herramientas utilizadas para efectuar las tareas encomendadas y para facilitar el trabajo de los funcionarios del servicio público, sino que realmente lo que se promueve es utilizar dichas herramientas como una forma, real y concreta, de poner el foco en la relación con el ciudadano. En este sentido, y yendo aún más allá, como ha sido señalado por el Banco Mundial, “el gobierno electrónico busca volver la interacción entre el gobierno y los ciudadanos (G2C), entre el gobierno y las empresas privadas (G2B) y la relación con otras agencias públicas (G2G) más amistosa, conveniente, transparente y económica”<sup>4</sup>.

Naciones Unidas en la última versión de su *Global E-Government Readness Index*<sup>5</sup> aplica una medición Web basada en un modelo de cuatro etapas ascendientes, cada construida sobre distintas características de diversa complejidad según la presencia en línea del Estado y los servicios que son entregados mediante dicho medio a los ciudadanos.

La primera etapa es denominada *Presencia Emergente*, en la cual los sitios web gubernamentales presentan información sobre políticas públicas, leyes, regulaciones, documentos relevantes y servicios proveídos. Hay enlaces a los ministerios, departamentos y otras ramas de gobierno. Los ciudadanos pueden obtener fácilmente información sobre lo nuevo en el gobierno nacional y sus ministerios, y pueden acceder a información archivada.

En el segundo nivel o etapa, denominada *Presencia Mejorada*, los sitios Web de gobierno entregan comunicación electrónica mejorada de una o dos vías entre el gobierno y los ciudadanos. Por ejemplo, a través de formularios descargables para los servicios y aplicaciones gubernamentales. Los sitios tienen capacidad de audio y video y son multilenguaje. Hay algunos servicios electrónicos que permiten a los ciudadanos solicitar formularios no electrónicos o información personal, la cual puede ser enviada por correo a sus hogares.

<sup>3</sup> United Nations, Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, “Benchmarking E-government: A global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States”, 2002. Disponible en: [http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/index.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/index.htm)

<sup>4</sup> Información disponible en: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280> (la traducción es mía)

<sup>5</sup> Información disponible en: <http://www.unpan.org/Home/tabid/1243/language/en-US/Default.aspx>



La *Presencia Transaccional* es la tercera etapa, y permite una interacción de dos vías entre los ciudadanos y su gobierno. Incluye la opción de declarar y/o pagar impuestos, solicitar carnet de identidad, certificados de nacimientos, pasaportes, renovaciones de licencias, enviar formularios en línea, votar, solicitar certificados, entre otras interacciones similares que permiten al usuario hacer estar solicitudes en línea las 24 horas y los 7 días de la semana mediante herramientas de autenticación para completar las transacciones. Es posible, además, pagar por servicios públicos relevantes a través de tarjetas bancarias.

La cuarta etapa, de *Presencia Conectada*, representa el nivel más sofisticado de gobierno electrónico. Puede ser caracterizado por la integración de la interacción entre el G2G, G2C y C2G. En este nivel, el gobierno invita a un proceso de toma de decisiones deliberativo y participativo, y se encuentra receptivo de involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de dos vías. A través de características interactivas el gobierno de manera activa solicita a los ciudadanos su visión acerca de las políticas públicas, del proceso legislativo, y de la participación democrática en la toma de decisiones. De manera implícita en este nivel del modelo se encuentra la integración de las agencias del sector público con máxima cooperación y comprensión del concepto de la toma de decisiones colectiva, democracia participativa y del poder ciudadano como derecho democrático<sup>6</sup>.

El gobierno electrónico es un movimiento que surge después de los noventa y como reflejo del aumento de la eficiencia que tuvo el comercio electrónico. De esta manera, las instituciones que componen el Estado, particularmente aquellas pertenecientes a la rama de gobierno o del “ejecutivo”, y como un reflejo de lo que fue sucediendo en el mundo privado, han ido evolucionando en cuanto al aprovechamiento de las TICs. Luego, es muy interesante que lo que se promueve no es simplemente la renovación de equipamiento tecnológico, sino lo que se promueve es una verdadera transformación del Estado y sus procesos.

Además, la utilización de tecnología para brindar acceso a la información tiene por objeto generar mayor empoderamiento al ciudadano y fortalecer los procesos de democracia deliberativa. De esta manera, “...el objetivo del gobierno electrónico es proveer una administración eficiente de parte del gobierno de la información hacia el ciudadano; mejorar el servicio entregado a los ciudadanos; y potenciar al pueblo a través del acceso a la información y participación en el proceso de toma de decisiones en materia de políticas públicas”<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> United Nations, Global E-Government Survey 2010, Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis; United Nations, Global E-Government Development Report, From E-Government to E-Inclusion. Las versiones originales están en inglés. Disponibles en:

[http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/index.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/index.htm) Visitada por última vez el 20/05/2011.

<sup>7</sup> UN, “Global E-Government Readness Report 2005, From E-Government to E-Inclusion”, pág. 30. Disponible en: [http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/05report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/05report.htm). Visitado por última vez el 10 de octubre de 2010. El original está en inglés y dice: The aim of egovernment therefore is to provide efficient government management of information to the citizen; better service delivery to citizens; and empowerment of the people through access to information and participation in public policy decisionmaking.

¿Cuáles son los desafíos que para el sector justicia implica el gobierno electrónico? La respuesta a esta pregunta es lo que se ha denominado como e-Justicia. Básicamente el uso de tecnología como herramienta para lograr una mayor relación con el ciudadano, fomentar la participación ciudadana, eliminar barreras de acceso a la justicia, promover la transparencia y rendición de cuentas, brindar un servicio judicial eficiente y una mayor relación inter institucional.

Desde este punto, el ISJL se centra fundamentalmente en la relación del sistema con el ciudadano, optando por no evaluar a las instituciones en compartimentos estancos, sino que, colocándose desde la perspectiva de un usuario, evaluar la respuesta que el sistema judicial le está brindando información y servicios de utilidad para solucionar problemas concretos. Con dicho fin, y como se verá más adelante, las categorías e indicadores no están contruidos en base a lo que debiera haber disponible en un sitio Web sino en la respuesta que un ciudadano/usuario del sistema de justicia puede razonablemente esperar como servicio de las instituciones del sistema judicial en su conjunto.

Luego, la idea es promover un back office integrado y considerar las buenas prácticas en materia tecnológica para el desarrollo de sitios Web ya que no basta con tener una página en blanco en donde esté un listado de la información, sino que la idea es que estos cumplan ciertos estándares mínimos tecnológicos.

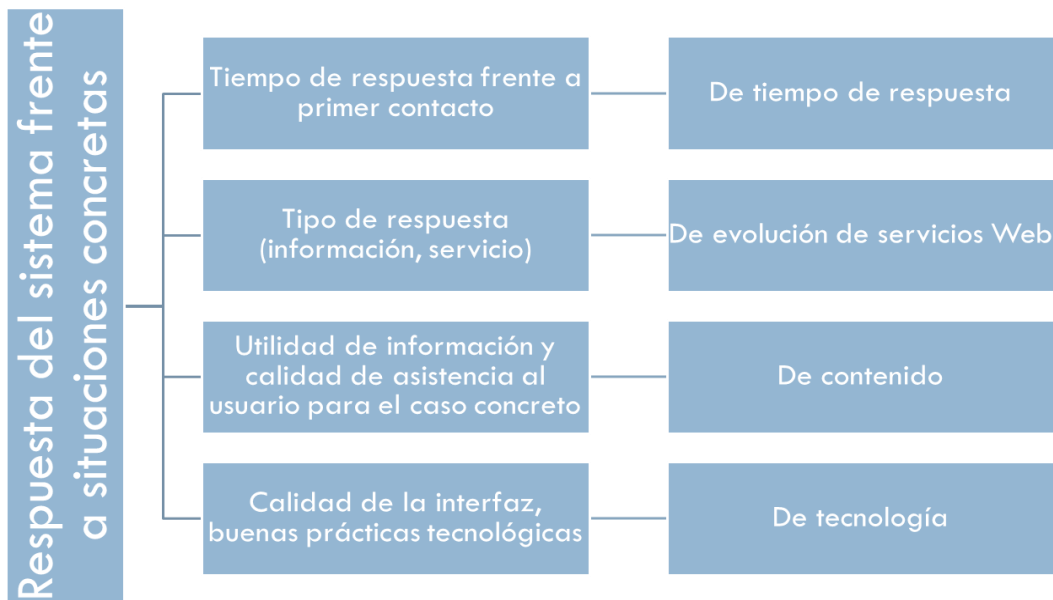
Por último, un objetivo central del indicador es valorar los esfuerzos que vienen haciendo las instituciones del sector por mejorar y luego promover un proceso de auto-mejora a través de una metodología absolutamente abierta y disponible para los usuarios, especialmente para quienes están, por ejemplo, a cargo de los sitios web institucionales.

## INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA

Decíamos entonces que el ISJL es un indicador que busca dar una imagen, una representación de la respuesta del sistema frente a situaciones concretas respecto de las cuales un ciudadano puede requerir acceso a la justicia a través de la Web. Esto es esencial de tomar consideración toda vez que el ISJL no mide el acceso a la justicia en general, si no que se centra en el acceso vía Web que tiene un ciudadano respecto a ciertos problemas justiciables.

Luego, lo que se mide para con estas situaciones concretas es el tiempo de respuesta frente a un primer contacto, el tipo de respuesta que se entrega, la utilidad de información y calidad de asistencia para resolver el caso concreto y la calidad de la interface, o sea, la incorporación de buenas prácticas en materia tecnológica. Esos cuatro elementos secundarios se han transformado en diversos indicadores que se aplican para cada caso en concreto.

### Ilustración 1: Estructura general del ISJL



Como es posible observar, el ISJL está compuesto por cuatro indicadores que se aplican a cuatro casos o situaciones concretas, y que en conjunto permiten generar un valor representativo de los servicios Web que ofrecen las diversas instituciones del sistema de justicia.

Ahora, lo que vamos a entender por situaciones concretas tiene que ver con el concepto de acceso a la justicia. Si se entiende el concepto de acceso a la justicia desde una visión restringida se tomarán en consideración particularmente los asuntos que ya han sido ingresados al sistema. En cambio, si se interpreta el acceso de justicia desde una visión más amplia es posible partir desde un estadio anterior, es decir, desde aquellos asuntos justiciables de prevalencia en la población.



Estos problemas justiciables han sido definidos como “...un problema que tiene un aspecto legal, sin importar si la persona que experimenta el problema está al tanto de este aspecto legal y sin importar si la persona recurre a cualquier parte del sistema legal en un esfuerzo por resolverlo”<sup>8</sup> (la traducción es mía).

Para la determinación de estos problemas justiciables se han utilizado una serie de estudios de necesidades legales insatisfechas que han sido realizados en diversas partes del mundo para identificar los problemas más recurrentes en cada uno de ellos<sup>9</sup>. Si bien, estos estudios difieren en las realidades en las cuales han sido realizados, en los usuarios a que han sido enfocados, el lapso de tiempo que cubren, y en general en la metodología que han seguido, de todas maneras permiten tener una idea aproximada de cuáles son algunos de los problemas justiciables más recurrentes entre los ciudadanos y potenciales usuarios del sistema de justicia.

En base a ello, se identificaron cuáles son las categorías de problemas justiciables más recurrentes, y dentro de cada una de ellas, cuáles problemas específicos se ha decidido utilizar para la aplicación del ISJL.

De esta manera, las principales categorías de problemas justiciables en los estudios consultados son:

**Tabla 1: Categorías de problemas justiciables recurrentes**

Categoría
Consumidor
Laboral
Viviendas/arriendo
Deudas/dinero
Familia

Fuente: Elaboración propia

Dentro de cada categoría, se han agrupado diversos problemas justiciables de acuerdo al lugar que ocupan en los diversos estudios, y de acuerdo a la frecuencia o cantidad en los cuales se ubican entre las cinco primeras categorías.

*Relacionados a temas de consumidor:* Esta categoría presenta algunas complejidades para poder agrupar los distintos problemas justiciables. En particular, sucede que los diversos trabajos difieren bastante en cuanto a los problemas concretos que consideran dentro de los que denominan problemas justiciables relacionados al “consumidor”.

<sup>8</sup> Hazel Genn, *Paths To Justice: What People Do and Think About Going to Law*, Hart Publishing, 1999, pág. 12.

<sup>9</sup> Estos estudios se han realizado en Canadá (The Legal Problems of Everyday Life, The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians), Irlanda del Norte (Northern Ireland Legal Needs Survey), Nueva Zelandia (2006 National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services), Utah (The Justice Gap: The Unmet Legal Needs of Low-Income Utahns).

Así por ejemplo, en el estudio realizado en Irlanda del Norte se ordenan los problemas justiciables relacionados a bienes y servicios defectuosos de acuerdo al monto de dinero involucrado. Por otra parte, en el Estado de Utah (Estados Unidos), se incorpora dentro de esta categoría problemas como la necesidad de declarar la bancarrota o el abuso de cobranzas, temas que por lo general en los otros estudios es agrupado dentro de otras categorías. Por ejemplo, en aquella relativa a problemas de dinero o deudas, categoría en la que nosotros los valoraremos.

A pesar de estas dificultades, hay categorías que son coincidentes en los diversos estudios y que por lo tanto nos permiten estructurar aquellos problemas justiciables relativos al consumidor. Luego, en base a esto asignarles mayor importancia de acuerdo al lugar que ocupan y a la cantidad de estudios en los que aparecen. Con ello, se determina que los principales problemas justiciables a considerar son:

**Tabla 2: Problemas justiciables para la categoría “consumidor”**

Categoría	Problema justiciable
Consumidor	Problemas con bienes y servicios defectuosos
	Problemas con compañías de seguros o bancos
	Compras de alto monto que no fueron por lo que se pagó y el vendedor no mejoró la situación
	Desconexiones o reconexiones y otros problemas con compañías de teléfonos y energía
	Servicios pobres o que no fueron por lo que se pagó y el prestador no mejoró la situación/ Servicios pobres o que no fueron por lo que se pagó y el prestador no mejoró la situación

Fuente: Elaboración propia

*Relacionados a temas laborales:* En esta categoría es posible observar que los distintos estudios son bastante coincidentes entre sí, salvo en el lugar que ocupa cada problema en concreto dentro de cada uno. En base a ello es posible agruparlos con mayor y otorgándoles un valor de acuerdo al lugar y la frecuencia con que aparecen en las distintas investigaciones. De acuerdo a lo anterior, los distintos problemas justiciables a considerar para esta categoría son:

**Tabla 3: Problemas justiciables para la categoría “laboral”**

Categoría	Problema Justiciable
Empleo	Pago de salarios, horas extra, por vacaciones, indemnizaciones debidas o de otras prestaciones.
	Acoso
	Despido injustificado
	Discriminación
	Cambios a los términos y condiciones del empleo/ Cumplimiento de otros beneficios laborales

Fuente: Elaboración propia

*Relacionados a temas con “vivienda/arriendo”:* Si bien esta categoría de problemas relativos a vivienda o arriendos no se encontraba dentro de las con mayor relevancia en uno de los estudios

consultados, de acuerdo a los 3 restantes, es posible agrupar los siguientes problemas justiciables en el siguiente orden:

**Tabla 4: Problemas justiciables para la categoría “vivienda/arriendo”**

Categoría	Problema Justiciable
Viviendas/arriendo	Como arrendatario, problemas con el arrendador
	Problemas por disputas con vecinos
	Malas condiciones de vivienda
	Problemas con autoridades sobre construcción y tierras
	Servicios públicos

Fuente: Elaboración propia

*Relacionados a temas con “deudas/dinero”:* Al igual que en el caso anterior, la categoría de problemas relativos a vivienda o arriendos no se encontraba dentro de las con mayor relevancia en uno de los estudios por lo que no fue valorado para la determinación. Además, como fue señalado con anterioridad, hay algunos problemas justiciables que fueron relocalizados desde esta categoría a aquella de problemas relativos al consumidor, como lo son aquellos relativos a cuentas irregulares, cobros inexactos, asuntos contra empresas de seguros y bancos especialmente en lo relativo a problemas de rechazo de pagos de seguros, problemas de discriminación crediticia, etc. En base a ello los principales problemas justiciables a considerar dentro de la categoría relativa a problemas con deudas o dinero, son los siguientes:

**Tabla 5: Problemas justiciables para la categoría “deudas/dinero”**

Categoría	Problema Justiciable
Deudas/dinero	Problemas cobrando dinero que le deben
	Ser acosado o por una agencia de cobro o amenazado con acción judicial
	Problemas para pagar otros compromisos distintos a condiciones básicas
	Problemas para pagar condiciones básicas
	Bancarrota personal

Fuente: Elaboración propia

*Relacionados a temas de “familia”:* Por último, dentro de los informes descritos si bien en solo dos de ellos la categoría de asuntos relativos a familia se encuentra dentro de las primeras, es una temática a la que los usuarios asignan gran importancia, incluso mayor a las cuatro restantes con mayor recurrencia, razón que nos ha hecho considerar a esta categoría como una de las seleccionadas. Luego, dentro de los estudios sus problemas justiciables también son bastante coincidentes, en base a lo cual es posible agruparlos en el siguiente orden:

**Tabla 6: Problemas justiciables para la categoría “familia”**

Categoría	Problema Justiciable
Familia	Divorcio, separación o anulación
	Problemas solicitando, modificando o cobrando la manutención de los hijos

Abuso doméstico  
Custodia y acceso a hijos  
Acecho

Fuente: Elaboración propia

De estas 5 categorías, y sus respectivos problemas justiciables, es que se seleccionaron aquellos que en específico son tomados en consideración siguiendo los criterios que se anuncian de manera general a continuación:

- Lugar y frecuencia en los estudios consultados: Se ha tomado en consideración el lugar que ocupa cada problema justiciable dentro de los estudios consultados asignándoles valor en base a ello, como a su vez, se consideró la cantidad de estudios en que aparecían de los consultados.
- Importancia para el ciudadano: uno de los motivos por los cuales se ha utilizado estos estudios es porque además de contabilizar la prevalencia de problemas justiciables entre los encuestados, además a estos se les consultó sobre la importancia que tenían estos problemas para ellos.
- Límite de 4 problemas justiciables: por motivos de la extensión de la aplicación y el tiempo con que se cuenta para la aplicación del indicador, se ha decidido limitar la cantidad de problemas justiciables a 4.
- Representatividad de materias: Se han optado porque los problemas justiciables en concreto sean representativos de distintas materias (familia, laboral, civil, etc.) de manera de dar mayor amplitud a la aplicación del indicador. Sin embargo, se ha decidido excluir de su aplicación a la materia penal ya que la idea es medir la capacidad de respuesta del sistema frente a necesidades legales que, a diferencia de la materia penal, se encuentran de manera menos manifiesta en la población. Por el contrario a lo que ocurre con los casos penales, donde la necesidades legales se expresan directamente en su ingreso al sistema (por ejemplo, a través de una detención, de una citación, etc.).

Luego, y en base a lo anterior, se ha determinado aplicar el ISJL para cuatro problemas justiciables en particular:

**Tabla 7: Problemas justiciables a ser evaluados en el ISJL**

Resarcimiento por bienes defectuosos
Cobro por falta de pago de soporte de menores
Cobro de pequeña deuda
Cobro de remuneraciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Por último, el ISJL está compuesto por una serie de indicadores que son aplicados para cada uno de los problemas justiciables que han sido mencionados con anterioridad. Estos indicadores son

sujetos a ponderación, lo que responde a una priorización de los diversos indicadores. A continuación se señalan cada uno de los indicadores y la correspondiente ponderación que reciben para cada caso:

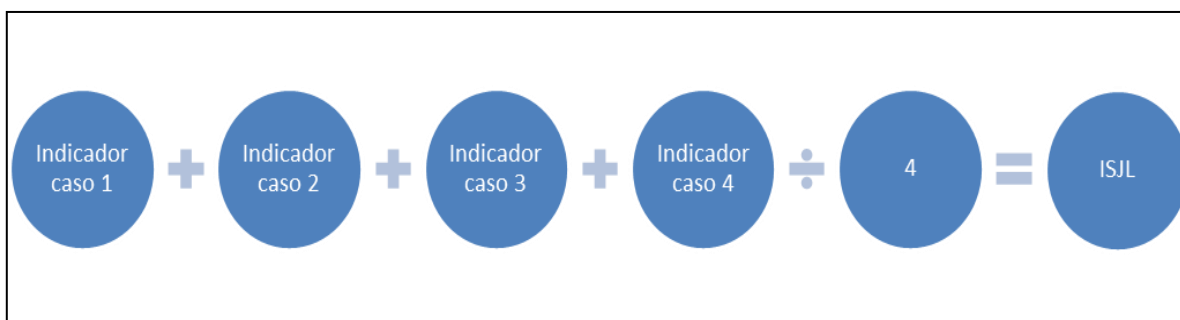
**Tabla 8: Ponderación indicadores ISJL**

Indicador por caso	Ponderación
Indicador de Tiempo de Respuesta	15%
Indicador Evolución de Servicios Web	30%
Indicador de Contenido	30%
Indicador de Tecnología	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Luego, con cada indicador por caso (que son 4) se obtiene un promedio que representa el valor final por país del ISJL.

**Ilustración 2: Cálculo ISJL**



Es importante destacar que con este método de cálculo es posible obtener diversas perspectivas a la hora de presentar los resultados. De esta manera, permite tener un valor único que representa el ISJL conformado por el promedio de los cuatro casos, pero además es posible observar el comportamiento por país para cada uno de estos problemas justiciables, y a su vez, dentro de cada uno de estos, es posible ver el comportamiento dentro de cada indicador (de tiempo de respuesta, de evolución de servicios judiciales, de contenido y de tecnología).

## CONSIDERACIÓN DE USUARIOS

¿Qué entendemos por ciudadanía?

Para estos fines del estudio, entenderemos que la ciudadanía está conformada por tres grupos de usuarios de los servicios de justicia: (1) activos, (2) esporádicos y (3) pasivos.

- Activos: corresponderá a las partes litigantes, las cuales requieren de información de la causa judicial y acceso a la justicia para efectuar las correspondientes actuaciones.
- Esporádicos: corresponderán a organismos públicos y privados que requieren acceso a determinada información judicial, para múltiples fines (control, seguimiento, generación de políticas públicas, análisis normativo-legal, estudios e investigaciones, etc.). Podrán corresponder por ejemplo a ONGs, Ministerios, Representantes de la Sociedad Civil, Universidades, así como organismos privados con fines específicos (análisis de entorno, etc.)
- Pasivos: ciudadanos en general y sectores de la población que potencialmente, de requerirlo, podrían ser usuarios activos de los servicios de justicia. En algunos casos podrán corresponder a sectores de la población que por uno u otro motivo requieran pero no tengan acceso a la justicia (ejemplo: población en condición de vulnerabilidad).

El instrumento de evaluación, así como el fundamento del ISJL en sí mismo, han sido contruidos tomando en consideración esta diferenciación de usuarios, los problemas o situaciones que enfrentan los ciudadanos que comúnmente tienen repercusión judicial, y que por lo tanto los hará posibles usuarios del sistema, y el grado de complejidad y construcción de los sitios Web para relacionar e interactuar con estos, enfocándose particularmente en los usuarios pasivos y en alguna medida usuarios activos, teniendo particular consideración en usuarios/ciudadanos más que en usuarios/técnicos, como abogados u otros clientes recurrentes.



## INDICADORES, SUB-INDICADORES Y VARIABLES: ESTRUCTURA DEL ISJL

Como se señaló con anterioridad, el ISJL está compuesto por cuatro indicadores (Indicador de Tiempo de Respuesta, Indicador Evolución de Servicios Web, Indicador de Contenido e Indicador de Tecnología), que se aplican individualmente a cada caso o problema justiciable en particular.

Luego, cada indicador tiene un objetivo diverso, una forma particular de medición y está compuesto por distintos sub indicadores y variables que los diferencian entre sí. A su vez, estos son aplicados desde la perspectiva de cada caso particular por el cual se evalúa. A continuación se describe el objetivo y forma de medición de cada uno de los indicadores, así como una descripción general de los diversos sub-indicadores que los componen. Una descripción en mayor profundidad de todos estos se encuentra en el anexo de este informe.

### INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA

#### ❖ *Objetivo*

El objetivo de este indicador es cuantificar el tiempo de respuesta para un primer contacto entre el ciudadano y el servicio asociado al caso de estudio. En este, se otorga puntaje tanto por la existencia de una respuesta automática donde conste que la solicitud ha sido recibida (o un equivalente), como por la efectiva recepción de un primer contacto en relación al caso en concreto aun cuando no implique la resolución final de la consulta.

#### ❖ *Forma de medición*

Para evaluar este indicador, se considera el envío de una consulta asociada al caso de estudio (por email o formulario de contacto publicado en el sitio) y medición de tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta.

De esta manera, se chequea la existencia de respuesta automática y se contabiliza el número de horas totales que demore el usuario en recibir una respuesta, sin contabilizar los fines de semana. Luego, se contempla en el formulario de levantamiento de información, el registro de fecha y hora de envío de pregunta y fecha y hora de recepción de respuesta.

La aplicación de este indicador parte del supuesto de que los sitios web evaluados respecto al caso en estudio, se encuentran categoría al menos emergente y por lo tanto cuentan con al menos un email o formulario para recibir consultas de los usuarios.

La solicitud será enviada a nombre particular con una cuenta de correo válida, de manera de tener donde obtener respuesta (de manera aleatoria), y será referida al caso en concreto por el cual se consulta con un contenido tipo.

Para este indicador, en relación a su cálculo se consideran dos sub-indicadores, cada uno con diverso peso dentro de la ponderación que compondrá este indicador, tal como se señala a continuación: El primer Sub-indicador de Respuesta Automática que contempla la existencia de

respuestas automáticas equivale a un 10% del peso del indicador. El segundo, Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al usuario atendiendo su consulta y equivale al 90% del peso total del indicador.

**Tabla 9: Ponderación Indicador de Tiempo de Respuesta**

Indicador de Tiempo de Respuesta (15%)	Ponderación
Sub Indicador de Respuesta Automática	10%
Sub Indicador de Tiempo de Respuesta de Contenido	90%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

## INDICADOR DE EVOLUCIÓN DE SITIOS WEB

### ❖ *Objetivo:*

Este indicador tiene por objetivo situar las diversas características de los sitios Web evaluados de acuerdo al estado de evolución de sitios Web y servicios en línea ofrecidos por organizaciones relacionadas a la resolución de los problemas justiciables por los cuales se consulta. Esto, por medio de la verificación de existencia de los diversos elementos que componen cada uno de los estadios de evolución Web.

Para esta evaluación se sigue la caracterización que de ello hace Naciones Unidas mediante su *Global E-Government Readness Index* definido con anterioridad de este informe, adaptando el contenido de cada uno de los estadios de evolución de acuerdo a lo que se ha considerado debiera tender el sector justicia.

Los sitios web evaluados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador. Estos estados son: Emergente; Mejorado; Transaccional; y Conectado. Esta evaluación no implica una categorización de sitios, sino que pretende establecer una hoja de ruta para la mejora continua de los mismos en base a un listado de buenas prácticas asociado a cada estado de evolución y que se compone de variables que se consultan con el enfoque de cada problema justiciable en concreto.

### ❖ *Forma de medición:*

Para su evaluación, se aplicará un checklist cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no) para cada sub indicador que lo compone. Estos, están determinados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador de Naciones Unidas. Estos estados son: Emergente; Mejorado; Transaccional; y Conectado.

Este indicador parte de la base de que todas las instituciones relacionadas con el caso que se investiga tienen un sitio web y contienen características que pueden ser identificadas en al menos

uno de los cuatro sub indicadores de Estado: Emergente, Mejorado, Transaccional o Conectado, los cuales están compuestos de diversas variables<sup>10</sup>.

Como se señaló con anterioridad, el objetivo más que encasillar a un sitio en determinado en uno u otro estado de desarrollo de gobierno electrónico, la idea es caracterizar los distintos elementos que contiene de acuerdo a esta clasificación que permite a su vez, fomentar distintos niveles de interacción entre las instituciones y los ciudadanos. En base a esto, la ponderación de los distintos sub-indicadores es la misma (25%):

**Tabla 10: Ponderación Indicador de Evolución de Servicios Web**

Indicador de Evolución de Servicios Web (30%)	Ponderación
Sub-indicador Emergente	25%
Sub-indicador Mejorado	25%
Sub-indicador Transaccional	25%
Sub-indicador Conectado	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

## INDICADOR DE CONTENIDO

### ❖ Objetivo:

Tiene por objetivo establecer un indicador de utilidad de información y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados a cada caso de estudio que debieran estar presentes en los sitios Web asociados a la resolución de los problemas en estudio.

### ❖ Forma de medición:

Los sitios web evaluados serán revisados por los evaluadores por medio de una verificación visual de existencia de contenidos y funcionamiento básico de servicios de información. Este indicador está compuesto por tres sub indicadores, estos son: Utilidad; Asistencia al Usuario; e Información de apoyo y orientación.

En primer lugar, el sub indicador de Utilidad tiene por objeto servir de medida para evaluar la utilidad en potencia que puede presentar el sitio Web en relación al caso en concreto mediante la verificación de la existencia de contenidos y características mínimas. Luego, el sub indicador Asistencia al Usuario busca verificar la existencia de determinados elementos de asistencia u orientación al usuario que le permitan llegar a solucionar o al menos, recibir orientación que le permita donde acudir para resolver su problema justiciable. En tercer lugar, el sub indicador Información de Apoyo y Orientación tiene por objeto determinar la existencia de algunos contenidos ya sea informativos/jurídicos y así como algunas herramientas y elementos de apoyo y orientación para el ciudadano que quiere resolver su problema justiciable.

<sup>10</sup> Mayor profundidad es posible encontrar en el Anexo.

Para cada sub indicador se aplicará un check list de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no), aplicando cada criterio bajo la perspectiva del caso en estudio.

Luego, cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización:

**Tabla 11: Ponderación Indicador de Contenido**

Indicador de Contenido (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Utilidad	40%
Sub-Indicador Asistencia al Usuario	30%
Sub-Indicador Información de apoyo y orientación	30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

## INDICADOR DE TECNOLOGÍA

### ❖ *Objetivo*

El objetivo de este indicador es establecer una medición de la incorporación de un conjunto de buenas prácticas tecnológicas respecto a la interfaz utilizada (sitio Web) para la prestación de servicios en línea y que permitan contribuir al mejoramiento de la usabilidad y accesibilidad de estas plataformas. Por ello mismo, este indicador es una excepción al enfoque de cada caso particular, toda vez que sus preguntas son generales respecto al sitio y más bien de carácter técnico.

### ❖ *Forma de medición*

Los sitios Web o servicios en línea relacionados con el caso de estudio serán sometidos a una verificación de pautas y estándares de usabilidad y accesibilidad. Este indicador está compuesto por tres sub indicadores, estos son: Acceso al Sitio web de la Institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de Estándares W3C.

Para cada sub-indicador se aplicará un checklist de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no). En el caso del sub indicador de “Cumplimiento de estándares W3C”, el cálculo está sujeto a la normalización de datos entre 0 y 1 para su posterior comparación entre todos los países.

En primer lugar, el sub indicador Acceso al Sitio Web de la Institución tiene por objeto evaluar la manera en que se accede al sitio web que es evaluado.

En segundo lugar, el sub indicador Usabilidad y Accesibilidad tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de usabilidad<sup>11</sup> y accesibilidad Web. Básicamente se consulta sobre la rapidez de carga del sitio, sobre algunos estándares de accesibilidad<sup>12</sup>, de la existencia de algunos elementos importantes para la operación del sitio Web (herramientas ante errores en el sitio, publicación de políticas de privacidad y uso de RSS para terceros), así como de algunos elementos básicos para la facilidad de navegación<sup>13</sup> en el sitio. Por último se incorporan variables muy básicas sobre diseño (constancia, resolución y la opción de uso de “scroll”) e identidad se refiere a la identidad corporativa de una organización, uso de logotipos, slogans, banderas, escudos y todos los símbolos que sean parte de su identidad como organización.

En tercer lugar, este indicador se compone de un sub indicador de Cumplimiento de Estándares W3C. En lo que se refiere a los Sitios Web, los estándares determinan un conjunto de buenas prácticas estandarizadas con respecto a la forma de construir páginas y componentes. Engloba bajo este nombre al conjunto de normas que dan origen al lenguaje (HTML) en el que se escriben las páginas de los Sitios Web.

Para este ámbito existe una organización de carácter mundial conocida como World Wide Web Consortium (W3C) que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares del web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

De esta manera, se busca evaluar la conformidad del sitio Web con los estándares de la W3C mediante una serie de validadores automáticos que básicamente lo que arrojan es la cantidad de errores que contiene cada sitio en relación a una serie de categorías que evalúa cada uno de estos validadores automáticos.

El puntaje máximo a obtener en este sub-indicador dirá relación con un valor sujeto a normalización de datos entre 0 y 1 para su comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados. Para este cálculo, se aplicará el validador tanto a la portada como a los diversos links que fueron recogidos de la aplicación del índice, entre todos los cuales se obtendrá el promedio de errores que constituirá el valor a normalizar. Este sub indicador está compuesto de tres variables, que son a su vez, validadores automáticos que tiene a disposición del público el W3C (Validación W3C HTML, Validación W3C Hojas de Estilo y Validación W3C Acceso Móvil).

---

<sup>11</sup> Ha sido definida por Jacob Nielsen como “...un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.

Por su parte Redish la ha definido como la capacidad del sitio para que los usuarios sean capaces de “... encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarea”.

<sup>12</sup> La accesibilidad de un Sitio Web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas.

<sup>13</sup> Navegación se refiere a la existencia de árboles y estructuras de contenidos que permiten al usuario entender la relación que existe entre secciones, niveles, categorías y contenidos para facilitar su desplazamiento (navegación) dentro del sitio. Supone la existencia de menús de navegación principales y secundarios.

Cada variable es obtenida del promedio de errores que arroja cada validador automático, para cada uno de los sitios identificados. Luego, el valor obtenido de la cantidad de errores obtenidos para cada variable es sumado y ese promedio será el valor a consignar, que luego será normalizado entre todos los países evaluados, arrojando así un puntaje entre un 1 para el país con menores errores y un 0, para aquél que tenga más.

Estos sub indicadores tienen distinta ponderación en función de la priorización que se le da a cada uno:

**Tabla 12: Ponderación Indicador de Tecnología**

Indicador de Tecnología (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución	25%
Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad	50%
Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C	25%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia



## SITIOS WEB Y FORMA DE BÚSQUEDA, EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Para determinar los sitios Web en específico a ser evaluador mediante el ISJL se ha tomado en consideración en primer lugar el hecho de que cada país es evaluado desde la perspectiva de cada caso en estudio. Luego, para cada caso, se evalúan los sitios Web de las instituciones que resuelven directamente o que entregan la posibilidad de resolver estos problemas justiciables a los que puede acceder el ciudadano.

Luego, y con el fin de efectuar una evaluación con un enfoque sistémico, si bien puede que se evalúen por separado sitios Web de instituciones completamente distintas, el valor del país para un caso determinado será el promedio de ambas evaluaciones. Así por ejemplo, puede que ocurra que para el caso de resarcimiento por bienes y servicios defectuosos en determinado país las instituciones que intervienen directamente en la resolución de este tipo de casos, son una agencia dependiente del ejecutivo como existe en muchos de los países de la región, y a su vez, el ciudadano tiene la opción de presentar una demanda judicial para solicitar una indemnización de perjuicios, entonces, los sitios Web a evaluar serán por un lado el sitio Web dicha agencia y por el otro, el sitio Web del Poder Judicial. Por lo tanto, de acuerdo a lo que venimos señalando, si bien cada sitio es pasado de manera individual por el filtro de los indicadores, luego, el valor final para ese país (en ese problema justiciable) será el promedio obtenido en cada uno de ellos.

Para la determinación de qué sitios Web son evaluados por país para caso, y por ser la primera versión de la aplicación de este ISJL, se ha realizado una investigación inicial a través de Internet, del conocimiento desarrollado por CEJA a partir de otras investigaciones, y se ha recurrido a la Red de Ex alumnos de CEJA (RedEx), quienes han colaborado mediante un formulario Web creado al efecto, dando cuenta de las instituciones que intervienen en los diversos contextos locales<sup>14</sup>. Para las futuras aplicaciones del ISJL, se espera que sean los propios países e instituciones participantes quienes puedan enviar los sitios Web a los cuales debiera aplicarse el índice para lo cual se abrirá un proceso de recepción de sugerencias al efecto.

Para la aplicación de cada indicador a los distintos sitios Web construyeron formularios que contienen las preguntas que un equipo de investigadores debió ir contestando al navegar en los sitios Web que fueron previamente definidos. Este equipo de investigación fue conformado especialmente para la aplicación del índice y es supervisado en la aplicación por el coordinador del Área de Gestión e Información de CEJA.

De esta manera, se llevó a cabo una inducción inicial por parte del coordinador del proyecto respecto a los fundamentos del índice, su metodología, se dio a conocer el formulario y la guía de definiciones que orienta su llenado. Luego, se realizaron reuniones semanales para supervisar el trabajo de los evaluadores, para posteriormente, pasar a un trabajo de revisión aleatoria entre los formularios completados. En algunos casos, en que en un principio se identificaron sitios con problemas (de carga, de actualización, etc.) fue en este período en que se volvieron a revisar y en su caso a evaluar si en la nueva oportunidad estaban funcionando correctamente.

<sup>14</sup> Para ellos, nuestros agradecimientos.

## DEFINICIÓN DE PROBLEMAS JUSTICIABLES

A continuación, se definen los diversos casos de estudio de acuerdo a los problemas justiciables sobre los cuales han sido evaluados los sitios Web objeto del ISJL. La importancia de estos casos de estudio radica en que sirven al evaluador para colocarse en el contexto de un ciudadano, así como otorgan el enfoque para las distintas variables que componen los diversos sub-indicadores. Así, estas preguntas se contestan a la luz del caso en particular salvo para el caso del indicador de tecnología cuyas preguntas son generales y en su mayoría de carácter técnico.

### ***Resarcimiento por bienes defectuosos (protección del consumidor)***

Caso de estudio:

Alberto Ríos, mayor de edad y de profesión enfermero, concurre a una tienda llamada “Cámaras Konan” ubicada en un establecimiento comercial de su ciudad donde compra una cámara fotográfica digital de igual nombre, y por la que paga una la cantidad de USD \$300.

Luego, al llegar a su casa o domicilio, desempaca el producto y lee en el manual el modo de instalar baterías y de utilizar la cámara. Al intentar usarla por primera vez, se percata que el aparato no enciende. De esta manera, Alberto, al considerar que el aparato por el cual ha pagado dinero presenta desperfectos que él considera de origen (ya que no hizo más que desempacarlo e intentar usarlo de acuerdo al manual del producto), concurre al centro comercial para devolverlo a “Cámaras Konan”, donde le señalan que no aceptan devoluciones.

Producto de lo anterior, el Sr. Ríos se siente perjudicado y quiere ser resarcido por las molestias sufridas y que de alguna manera, se corrija la situación (no tiene claro qué tipo de resarcimiento desea, sino sólo que desea que a quien le compró el producto le responda.)

Frente a esta situación, el ciudadano en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en la Internet buscando ayuda....

### ***Cobro de alimentos (soporte de menores)***

Caso de estudio:

Ana Martínez, mayor de edad y de profesión profesora se divorció hace 5 años del Sr. Leonardo Bollo, mayor de edad y de profesión ingeniero. La Sra. Martínez, tiene la custodia de los dos hijos que resultaron del matrimonio, Mateo de 10 años y Francisco de 8 años. En dicha oportunidad, y producto de lo anterior, se acordó que el Sr. Bollo tiene que pagarle a la Sra. Martínez un monto fijo mensual a modo de aporte para la mantención de sus hijos mientras sean menores de edad.

En el último año, el Sr. Bollo comenzó atrasarse con los pagos mensuales y cuando si lo hacía, no cubría el monto total. En los últimos tres meses, no ha contribuido en nada para cubrir los gastos de mantención de los hijos, lo que pone a la Sra. Martínez en una situación muy precaria. Debido a esto, ella busca una manera de solicitar los fondos debidos y tomar los resguardos para evitar situaciones similares en el futuro.

Frente a esta situación, la ciudadana en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en la Internet buscando ayuda....

### ***Cobro de pequeña deuda***

Caso de estudio:

Rosa Pérez, mayor de edad y de profesión asesora de hogar. La vecina de más de veinte años de la Sra. Pérez es la señorita Maryorit Apablaza, mayor de edad y de profesión costurera. Durante un largo tiempo, estas vecinas han mantenido una buena relación y siempre se han ayudado mutuamente.

Hace un año hubo un invierno muy frío que ocasionó que la Sra. Pérez debiera ser internada en el Hospital "Salud Ciudadana", ubicado en la misma ciudad, con una neumonía grave. Mientras estaba hospitalizada, las cañerías de la casa de su vecina, la Sra. Apablaza, se rompieron causando serios daños a la propiedad. Dada la amistad que había entre ambas, y a pesar de los gastos médicos que debía cubrir la señora Pérez producto de su enfermedad, esta accedió a prestar dinero a la Sra. Apablaza para poder reparar su casa. El monto acordado fue de USD \$700, el cual debía ser pagado a la Sra. Pérez dentro de seis meses.

Pasada la fecha de pago, y luego de varios meses desde que la Sra. Pérez le hiciera el préstamo a la Sra. Apablaza, esta no le ha pagado nada. Entre tanto, el negocio de sastrería de la Sra. Apablaza ha crecido considerablemente, y de hecho, hace seis meses le ha permitido adquirir un auto usado para repartir los productos de su trabajo. Cuando la Sra. Pérez intentó de cobrar la deuda, la Sra. Apablaza la ignoró. Producto de ello, ahora la relación entre las vecinas está completamente destrozada porque a la Sra. Pérez le gustaría recuperar los USD \$700 que le prestó a la Sra. Apablaza.

Frente a esta situación, la ciudadana en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en Internet buscando ayuda...

### ***Cobro de remuneraciones laborales***

Caso de estudio:

Roberto Ferrari, mayor de edad y de profesión mecánico. El Sr. Ferrari lleva siete años trabajando como mecánico en Autos, Ltda (en adelante Autos).

Hace casi dos años atrás, Autos sufrió una crisis económica que motivó a tomar medidas de ajuste. De esta manera, y dado que se anticipaba que el mercado se recuperaría en un año, en vez de despedir a algunos de sus cincuenta empleados, Autos les solicitó llegar a un acuerdo para rebajarles los sueldos a todos los empleados por un 15% por lapso de un año con la promesa de que al final de ese año, los sueldos volverían a la normalidad. Todos los empleados, incluyendo al Sr. Aranguen, estuvieron de acuerdo y se bajaron los sueldos.

Paso el año, pero el sueldo del Sr. Aranguen solamente se recuperó en un 5%. Cuando reclamó la primera vez ante el gerente de la empresa, se le dijo que hubo un error y que se arreglaría en seguida. Pasaron tres meses y reclamó otra vez. Esta vez se le explicó que la compañía aún no le podía pagar su sueldo original. Al día siguiente se anunciaron bonos para los gerentes de Autos como remuneración por el año espectacular en ventas.

Entonces el Sr. Aranguen piensa que Autos le debe la diferencia en sueldo (el 10% de su sueldo original que nunca recuperó) por los últimos 4 meses de trabajo.

Frente a esta situación, el ciudadano en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en Internet buscando ayuda...

## PAÍSES A LOS CUALES SE APLICA EL INDICADOR

El ISJL es aplicado a los 34 países miembros activos de la OEA manteniendo un registro de la evolución histórica de cada uno que permita constatar el progreso y comparar entre ellos.

El ISJL presenta una gran cantidad de indicadores, sub indicadores y variables a ser aplicado para cada caso, por lo que las posibilidades de cruzar la información para presentar los resultados puede ser compleja dada la gran cantidad de países. Para facilitar dicho proceso, y para contar con una herramienta útil, fomentar el intercambio y cooperación entre países permitiendo detectar y focalizar en aquellos lugares con mayores necesidades es que se realiza una segmentación de países de acuerdo a sub regiones.

Para esta segmentación se utiliza la misma clasificación realizada en el Reporte Sobre el Estado de la Justicia de las Américas de CEJA:

**Tabla 13: Países miembros de la OEA por sub región**

<u>América Central</u>	<u>América del Norte</u>	<u>América del Sur</u>	<u>El Caribe<sup>15</sup></u>
 Costa Rica	 Canadá	 Argentina	 Antigua y Barbuda
 El Salvador	 Estados Unidos	 Bolivia	 Bahamas
 Guatemala	 México	 Brasil	 Barbados
 Nicaragua		 Chile	 Belice
 Panamá		 Colombia	 Dominica
 Honduras		 Ecuador	 Granada
		 Paraguay	 Guyana
		 Perú	 Haití
		 Uruguay	 Jamaica
		 Venezuela	 República Dominicana
			 San Cristóbal y Nieves
			 Santa Lucía
			 San Vicente y las Granadinas
			 Surinam
			 Trinidad y Tobago

Fuente: CEJA, Reporte Sobre el Estado de la Justicia en las Américas

Para cada uno de estos estados miembros es que se ha realizado una búsqueda inicial de instituciones, y sus respectivos sitios Web, vinculados directamente a la resolución de los problemas justiciables que son objeto del estudio. De esta manera, estas instituciones pueden ser, y así ocurre en la mayoría de los casos, los tribunales o poderes judiciales de cada uno de los países aunque ello no ocurre de manera exclusiva, ya que en varios de los casos de estudio hay instituciones gubernamentales o autónomas que tienen injerencia directa en su resolución.

<sup>15</sup> De acuerdo al Reporte Sobre el Estado de la Justicia de las Américas 2008-2009, se agrupa en la sub región de El Caribe a aquellos países pertenecientes a CARICOM, además de República Dominicana de acuerdo a su ubicación geográfica. Información disponible en: <http://www.cejamericas.org/reporte/2008-2009/>

En estos casos, el valor por país es representado por el promedio obtenido de la aplicación de cada indicador de manera individual a cada sitio Web de manera de cumplir con el objetivo de que el indicador represente una visión sistémica más que para cada institución entendida individualmente.



## SITUACIÓN DE PAÍSES FEDERALES

La estructura del índice se basa en la medición de la respuesta del sistema frente a determinadas situaciones concretas, problemas justiciables de prevalencia en la población considerados con un enfoque en concreto. En el caso de países federales, la respuesta que sea entregada a estos dependerá en gran medida del estado, provincia, o territorio autónomo dentro del cual se encuentre o se produzca dicha situación más que en el sistema de justicia federal. De esta manera, es necesario evaluar las respuestas que se dan a situaciones concretas dentro de la realidad local y a su vez, tener una base comparable con los demás países evaluados.

Por el otro lado, es necesario considerar la posibilidad real de aplicar el indicador en estos casos, tomando en consideración que en algunos casos algunos países federales tienen más de 50 estados, provincias o equivalente. Es por ello, que en el caso de países federales se ha optado por tomar 3 estados en cada uno, los cuales se intentará sean lo más representativos de las distintas realidades nacionales de acuerdo a 3 criterios: Estado de mayor población, capital, y estado con menor PIB Per cápita. De acuerdo a estos, los territorios que serán evaluados para cada país federal son:

**Tabla 14: Territorios a evaluar para los países federales**

País	Criterio	Territorio
<b>Argentina</b>	Mayor Población <sup>16</sup>	Buenos Aires
	Capital	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
	Menor PIB Per cápita <sup>17</sup>	Formosa
<b>Brasil</b>	Mayor Población <sup>18</sup>	Sao Paulo
	Capital	Brasilia (Distrito federal)
	Menor PIB Per cápita <sup>19</sup>	Piauí
<b>Canadá<sup>20</sup></b>	Mayor Población <sup>21</sup>	Ontario
	Capital	Ottawa (Ontario)
	Menor PIB Per cápita <sup>22</sup>	Isla del Príncipe Eduardo
<b>Estados Unidos</b>	Mayor Población <sup>23</sup>	California

<sup>16</sup> CENSO 2010 Argentina. Información disponible en:

<http://www.censo2010.indec.gov.ar/resultadosdefinitivos.asp>

<sup>17</sup> Economic Commission for Latin América and the Caribbean. 2005. Información disponible en:

[http://www.eclac.org/ilpes/publicaciones/xml/6/41686/Panorama\\_DT\\_nov\\_2010\\_final.pdf](http://www.eclac.org/ilpes/publicaciones/xml/6/41686/Panorama_DT_nov_2010_final.pdf)

<sup>18</sup> CENSO 2010, Brasil. Información disponible en:

[http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados\\_divulgados/index.php?uf=00](http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados_divulgados/index.php?uf=00)

<sup>19</sup> Contas Regionais do Brasil 2004-2008. Información disponible en:

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/contasregionais/2008/publicacao2008.pdf>

<sup>20</sup> En el caso de Canadá, Ottawa funciona con las mismas instituciones y sistema de la provincia en la cual se encuentra. Es por ello, que para su valoración se ha considerado la misma aplicación que para Ontario.

<sup>21</sup> STATCAN, Canada's population estimates and demographic growth. Información disponible en:

<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/080625/t080625b-eng.htm>

<sup>22</sup> Información disponible en: [http://www4.hrsdc.gc.ca/.3ndic.1t.4r@-eng.jsp?iid=26#M\\_2](http://www4.hrsdc.gc.ca/.3ndic.1t.4r@-eng.jsp?iid=26#M_2)

<sup>23</sup> 2010 Census Population Profile Maps. Información disponible en:

[http://www.census.gov/geo/www/maps/2010\\_census\\_profile\\_maps/census\\_profile\\_2010\\_main.html](http://www.census.gov/geo/www/maps/2010_census_profile_maps/census_profile_2010_main.html)

	Capital	District of Columbia
	Menor PIB Per cápita <sup>24</sup>	Idaho
	Mayor Población <sup>25</sup>	Estado de México
México	Capital	Distrito Federal (DF)
	Menor PIB Per cápita <sup>26</sup>	Chiapas

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, el valor obtenido por país, será el promedio obtenido de la aplicación individual del indicador para cada uno de estos territorios, permitiendo así tener una base comparable con los demás países a los cuales se les aplicó el ISJL.

<sup>24</sup> Us Gover revenue. Información disponible en:

[http://www.usgovernmentrevenue.com/state\\_rev\\_summary.php?chart=Z0&year=2010&units=d&rank=a](http://www.usgovernmentrevenue.com/state_rev_summary.php?chart=Z0&year=2010&units=d&rank=a)

<sup>25</sup> CENSO de Población y Vivienda 2010. Información disponible en:

<http://www.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&ent=01>

<sup>26</sup> INEGI, Perspectiva Estadística. Información disponible en:

<http://www.inegi.org.mx/sistemas/productos/default.aspx?c=265&s=inegi&upc=702825000967&pf=Prod&ef=&f=2&cl=0&tg=63&pg=0#inicio>

## RESULTADOS

Como señalamos en la introducción metodológica, el ISJL es un indicador que busca representar el grado de respuesta que entrega un sistema de justicia frente a determinados casos concretos a través de los sitios Web de aquellas instituciones involucradas en la resolución de problemas justiciables frecuentes entre la ciudadanía. Ahora, como decíamos, si bien esta evaluación puede incluir varios sitios Web diversos, el indicador para cada caso, y en consecuencia el promedio de todos, es uno solo por país

Los resultados de la aplicación del ISJL a los 34 países activos de la OEA son presentados a continuación de acuerdo a un ranking general de todos los países, en relación a cada uno en concreto y luego para cada uno de los indicadores aplicados.

En primer lugar, se presentan los resultados globales, es decir el indicador constituido por el promedio de los cuatro casos de estudio. Estos resultados son presentados a modo de ranking general de los 34 países, de manera de dar cuenta de la brecha existente entre países y fomentar un proceso de mejora continua entre esta versión y las subsiguientes. A continuación, se presentan los resultados globales por sub región, de manera de tener una comparación entre países que si bien pueden ser diversos, al menos comparten territorialmente en un sub región lo que puede permitir tener un mejor punto comparativo entre distintas realidades existentes en el continente. A su vez, presentar los resultados de esta manera puede ser de utilidad para focalizar esfuerzos de cooperación e intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los países participantes.

En segundo lugar, se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los casos lo que permite un análisis en mayor profundidad de los valores obtenidos así como se podrán destacar casos particulares y de cierta manera, dar sustento a los resultados generales.

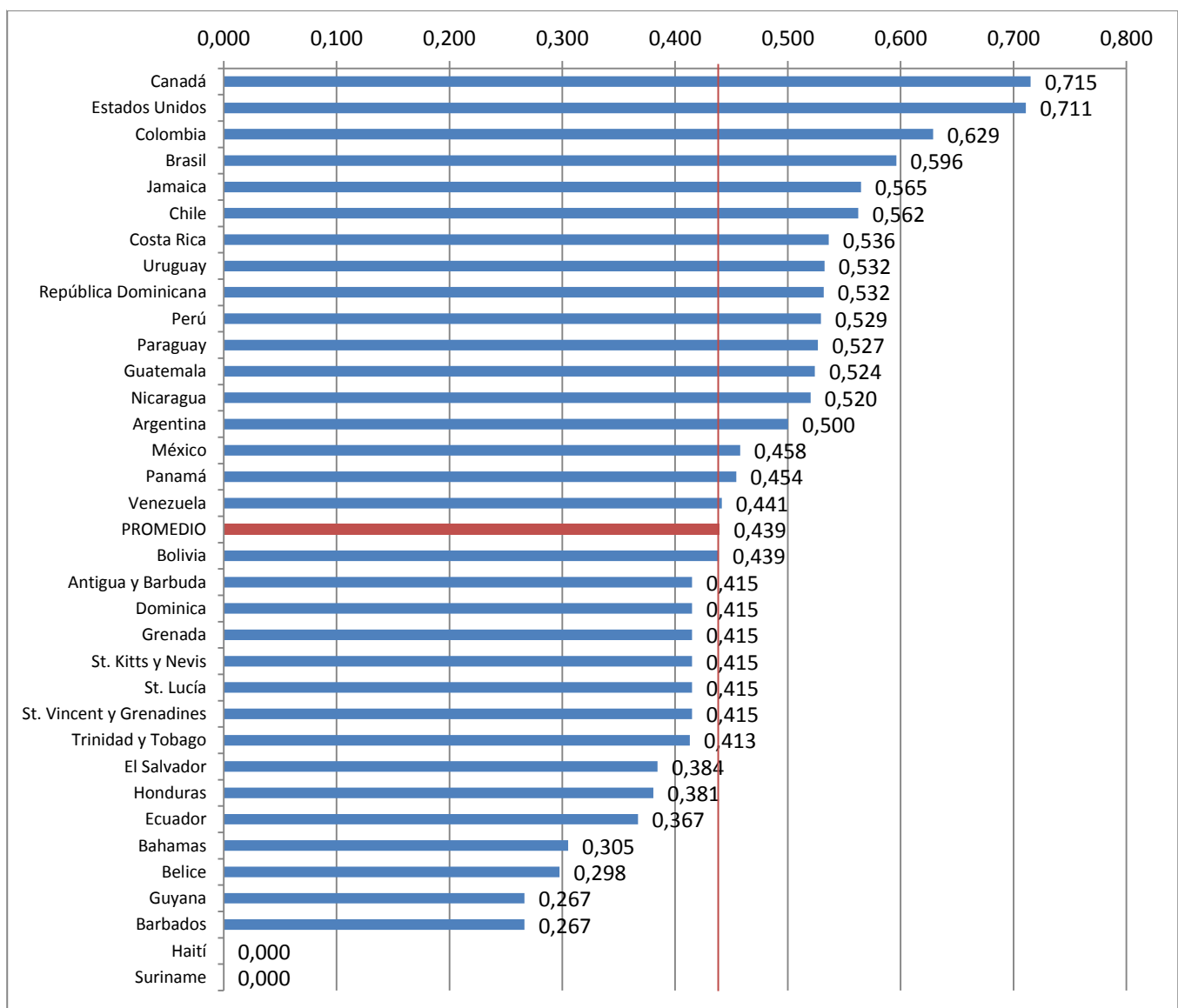
Para el análisis de cada caso también se construirá un ranking de cada uno, se presentarán según sub regiones y se verá la situación de acuerdo a los diversos indicadores que componen cada caso, para que, al igual que con los resultados globales, se tenga otra base de comparación entre los distintos países.

Finalmente, y de manera de ir destacando buenas prácticas, se incorporan gráficos comparativos de los primeros lugares, para ver su comportamiento en los distintos problemas justiciables, para lo cual además, se incluyen algunos “screenshots” y descripciones de sitios Web que fueron analizados de los primeros lugares en cada uno de los casos.

## RESULTADOS GENERALES

En cuanto a los resultados generales, de acuerdo al gráfico N°1 podemos ver que el promedio general fue de 0,439. Sobre este promedio, se encontraban la mitad de los países evaluados y de estos, sólo dos países obtuvieron valores superiores a 0,700 (Canadá y Estados Unidos). Esto quiere decir, que son estos países quienes presentan un mayor nivel de cumplimiento con los indicadores del ISJL. En otras palabras, estos poseen sitios Web que brindan, o que potencialmente puedan brindar respuestas y herramientas a los ciudadanos que experimentan los problemas justiciables para solucionarlos mediante la Web.

**Gráfico 1: Resultados Globales ISJL**



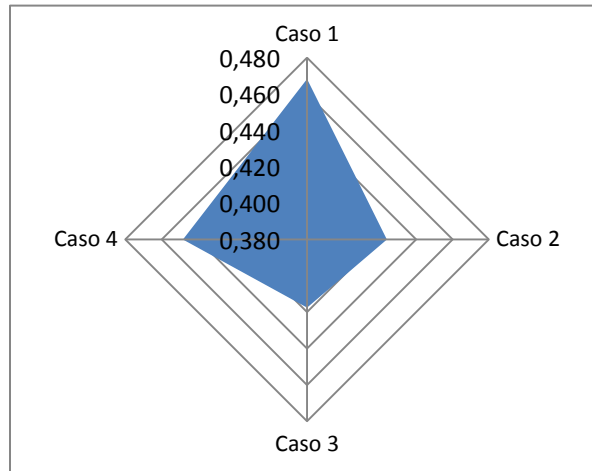
Fuente: Elaboración Propia

De aquellos países que se encuentran sobre el promedio, sólo Colombia se encuentra sobre un valor de 0,600 y el resto se encuentra entre un rango de 0,439 y 0,596. Por otra parte, del resto de países que se encontraban bajo el promedio sólo dos países obtuvieron valores iguales a 0 (Haití y Surinam).

Por otra parte, y de acuerdo a lo que puede observarse en el gráfico N° 2, la situación para cada uno de los casos consultados es muy diversa. De esta manera vemos que los mayores promedios se encuentran en los casos 1: “resarcimiento por bienes defectuosos” con 0,468 y el caso 4 “cobro de remuneraciones laborales” con 0,448.

Esta diferencia entre estos y los casos 2 “cobro por falta de pagar soporte de menores” (0,424) y 3 “Caso Cobro de pequeña deuda” (0,417), de acuerdo a lo observado por el equipo de investigación dice relación los sitios evaluados para unos y otros casos. Si para los números 2 y 3, en su mayoría fueron casi exclusivamente contabilizados los sitios Web de tribunales, los cuales en general se refieren a temas institucionales, pensados en servir como herramientas para la transparencia activa más que para solucionar problemas a los ciudadanos. Por otra parte, en los casos 1 y 4, en la gran mayoría de los países fueron contabilizados sitios Web que pertenecen a instituciones que específicamente atienden ese tipo de casos (por ejemplo, servicios de protección a consumidores y oficinas de protección al trabajador), y que por lo mismo, son sitios Web que están pensados en una lógica diversa y con un mayor énfasis en dar herramientas para solucionar problemas justiciables relacionados<sup>27</sup>.

**Gráfico 2: Promedios por caso**



Fuente: Elaboración Propia

<sup>27</sup> En los Anexos se acompañan fichas por país donde puede observarse los sitios Web evaluados para cada caso y país.

## RESULTADOS POR RANKING

El primer lugar dentro del ranking global para esta primera versión del ISJL es obtenido por Canadá con un indicador de 0,715 seguido por Estados Unidos con 0,711. Estos países son los únicos que han obtenido valores superiores a 0,700 encontrándose bastante por sobre los demás países.

A continuación, el tercer lugar es obtenido por Colombia con un indicador de 0,629, el cuarto para Brasil con 0,596 y el quinto para Jamaica con 0,565.

Dentro de los diez primeros lugares se encuentran también Chile (0,562), Costa Rica (0,536), Uruguay (0,532), República Dominicana (0,532) y Perú (0,529).

Entre los puestos 11 a 14 encontramos países con valores superiores a 0,500 (Paraguay, Guatemala, Nicaragua y Argentina). Luego, los lugares 15 a 25 son ocupados por países que obtuvieron indicadores por sobre los 0,400 y menores a 0,500 (México, Panamá, Venezuela, Bolivia, Antigua y Barbuda, Dominica, Grenada, St. Kitts y Nevis, St. Lucía, Saint Vincent y Grenadines y Trinidad y Tobago).

Entre los puestos 25 a 29 encontramos países con un indicador superior a 0,300 y menores a 0,400 (El salvador, Honduras, Ecuador y Bahamas)

Los últimos lugares son ocupados por Haití y Surinam, únicos países que obtuvieron un indicador de 0,000. Esto significa que no se encontraron sitios Web de instituciones que participen directamente de la resolución de los casos de estudio.

Por sobre estos, encontramos a Barbados y Guyana que comparten el lugar 31 con el mismo indicador de 0,267. Esto, por cuanto para estos países se evaluó un mismo sitio Web de manera única para los cuatro casos de estudio al ser signatarios de

**Tabla 15: Ranking Resultados Globales**

Ranking	País	Indicador
1	Canadá	0,715
2	Estados Unidos	0,711
3	Colombia	0,629
4	Brasil	0,596
5	Jamaica	0,565
6	Chile	0,562
7	Costa Rica	0,536
8	Uruguay	0,532
8	República Dominicana	0,532
10	Perú	0,529
11	Paraguay	0,527
12	Guatemala	0,524
13	Nicaragua	0,520
14	Argentina	0,500
15	México	0,458
16	Panamá	0,454
17	Venezuela	0,441
18	Bolivia	0,439
19	Antigua y Barbuda	0,415
19	Dominica	0,415
19	Grenada	0,415
19	St. Kitts y Nevis	0,415
19	St. Lucía	0,415
19	St. Vincent y Grenadines	0,415
25	Trinidad y Tobago	0,413
26	El Salvador	0,384
27	Honduras	0,381
28	Ecuador	0,367
29	Bahamas	0,305
30	Belice	0,298
31	Guyana	0,267
31	Barbados	0,267
33	Haití	0,000
33	Suriname	0,000

Fuente: Elaboración Propia



la Caribbean Court of Justice<sup>28</sup>. En el puesto 30 encontramos a Belice, país que también es signatario de dicha Corte pero que además presentó otros sitios Web a ser evaluados.

---

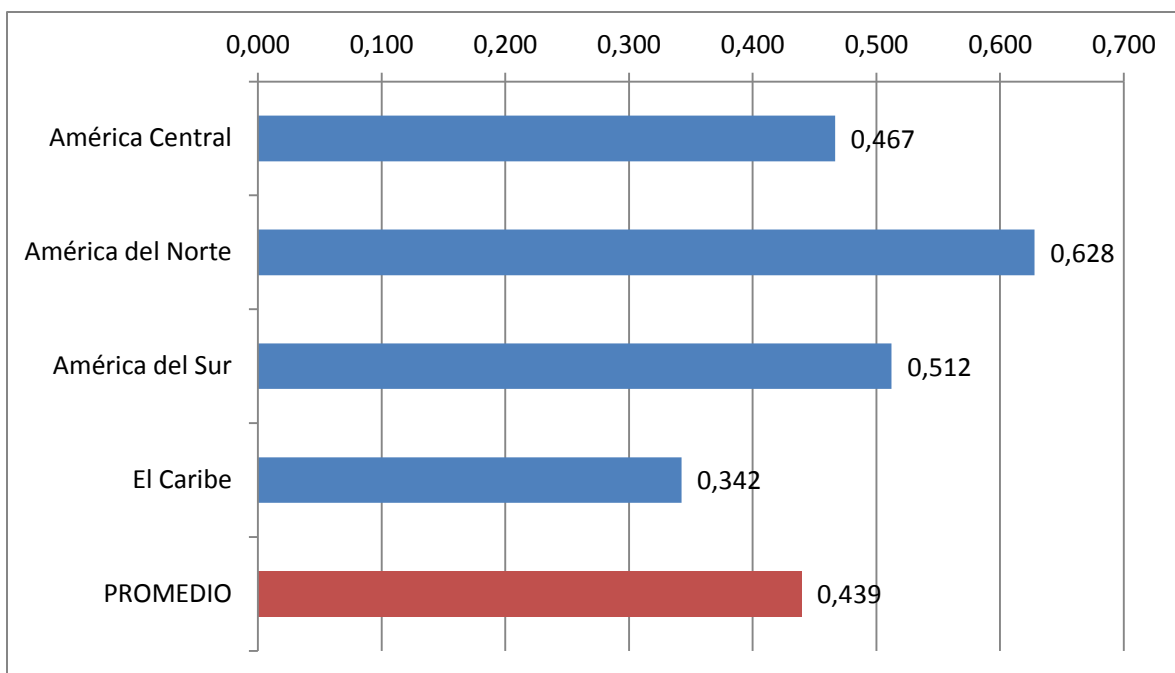
<sup>28</sup> La Caribbean Court of Justice (CCJ) fue establecida el 14 de febrero de 2001 a través del Acuerdo de Establecimiento de la Corte de Justicia del Caribe. La CCJ tiene jurisdicción original y de apelación. Tiene jurisdicción original por lo que interpreta y aplica el Treaty Establishing the Caribbean Community (el Tratado), y tiene jurisdicción de apelación. De los países signatarios, y quienes le dan jurisdicción original y de apelación al CCJ son Barbados, Guyana, y Belice.

## RESULTADOS REGIONALES

De manera de tener un punto de comparación entre los distintos países, y a la vez dar cuenta de la diversidad de realidades que existen en nuestro continente es que los agrupamos de acuerdo a la sub región que integran (América Central, América del Norte, América del Sur y el Caribe).

De acuerdo a lo anterior, es posible ver los promedios obtenidos por sub región en comparación con el promedio general obtenido por los 34 países:

**Gráfico 3: Promedios Sub Regionales Resultados Globales**



Fuente: Elaboración Propia

Tal como puede observarse del gráfico N° 3, es América del Norte la sub región que posee un promedio más alto (0,628), encontrándose muy por sobre el promedio general. Luego, América del Sur tiene un promedio de 0,508 y América Central 0,467. Ambas sub regiones se encuentran por sobre el promedio general de los 34 países evaluados. La única Sub región por debajo del promedio general es El Caribe con un indicador de 0,342.

La brecha existente entre estos países en cuanto a la respuesta que entregan vía Web a los problemas justiciables de sus ciudadanos es importante, y esto queda en evidencia cuando los promedios sub regionales se ven de acuerdo a lo obtenido por cada caso.

Tal como puede observarse en el gráfico N° 4, América del Norte, que tiene los promedios por sub región más altos, es envolvente respecto de todas las demás sub regiones y presenta indicadores

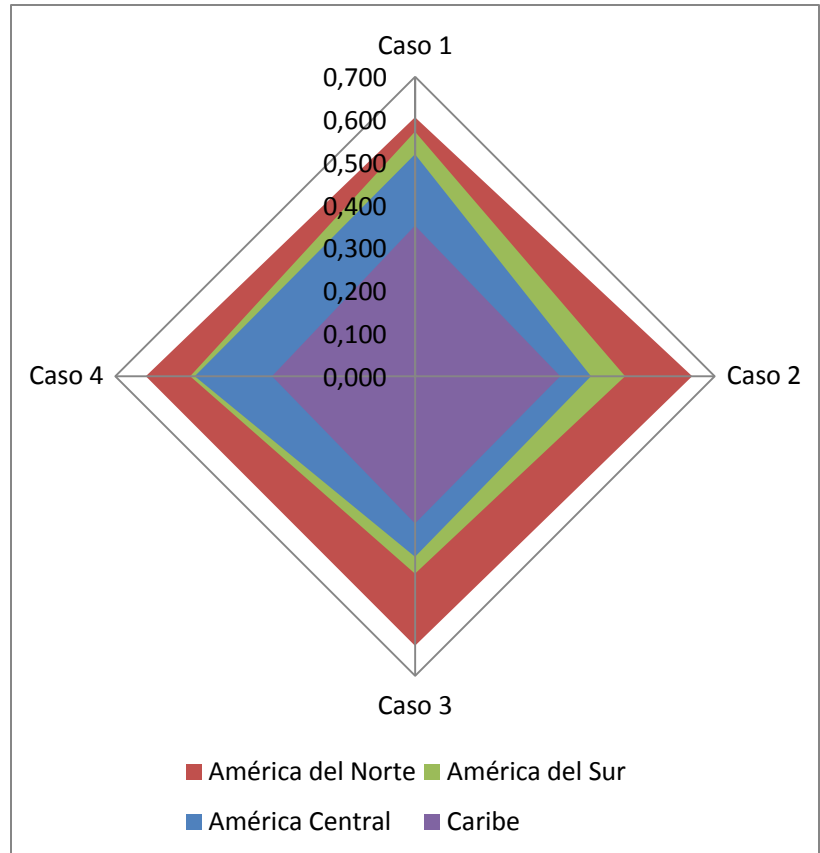
similares para todos los casos. Tan sólo respecto del N°1 (resarcimiento por bienes defectuosos), es donde presenta mayores posibilidades de mejora, y donde a su vez la brecha no es tan alta respecto a las demás sub regiones.

Tal como puede observarse, el caso 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) es aquél que concentra los mejores promedios dentro de cada sub región (salvo por el caso de América del Norte). Esto se debe, principalmente, a que respecto de este caso la mayoría de los países evaluados presentan instituciones dedicadas en mayor o menor medida, a la protección y defensa de casos en materia de consumidor, lo que en consecuencia redunda en mayores niveles de servicios Web especializados para ciudadanos que presentan problemas justiciables relativos a ello.

Por otra parte, vemos que América del Sur tiene promedios superiores a América Central y el Caribe, salvo respecto al caso N°4 (cobro de remuneraciones laborales), donde América Central presenta a un promedio mayor. Después del caso 1, es en este donde se concentran mayores promedios (salvo América del Norte), lo que puede explicarse por la existencia de instituciones dedicadas a la fiscalización y protección de derechos laborales con sitios Web especializados donde es posible obtener herramientas para que el ciudadano pueda solucionar su problema justiciable.

Los casos 2 (cobro por falta de pagar soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda), son aquellos que, salvo el caso de América del Norte, presentan menores valores. Para estos dos casos, la mayoría de los países fueron evaluados mediante sitios web de tribunales. De esta

**Gráfico 4: Promedios Sub Regionales por Caso**



Fuente: Elaboración Propia

manera, para América Central, América del Sur y el Caribe, los casos 2 y 3 son aquellos que presentan mayores posibilidades de mejora.<sup>29</sup>

## AMÉRICA CENTRAL

Costa Rica ocupa el primer lugar a nivel de América Central con un ISJL de 0,536 (7° a nivel general), seguido de Guatemala con 0,524 (12° a nivel general) y Nicaragua con 0,520 (13° a nivel general), únicos países con indicadores superiores a 0,500. Luego encontramos a Panamá, que con 0,454 también se encuentra por sobre el promedio regional.

Más atrás del promedio de esta sub región encontramos a países como El Salvador (0,384), Honduras (0,381) y Belice (0,298).

En relación a los promedios por caso vemos que esta sub región tiene sus mayores indicadores en los casos 1 (resarcimiento de bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones laborales). Por otra parte, aún tiene grandes posibilidades de mejora en lo relativo al caso 2 (cobro de alimentos o de soporte para menores) y 3 (cobro de pequeña deuda), situación que se expresa al ver los datos por caso, tal como se muestra en el gráfico N° 5 a continuación.

**Tabla 16: Resultados Globales América Central**

País	Índice Global
Costa rica	0,536
Guatemala	0,524
Nicaragua	0,520
Panamá	0,454
El Salvador	0,384
Honduras	0,381
<b>Sub Región</b>	<b>0,467</b>

[www.poder-judicial.go.cr/](http://www.poder-judicial.go.cr/)

El sitio Web del Poder Judicial de Costa Rica dispone de diversos servicios para sus usuarios: entre ellos cuenta con acceso al sistema de gestión que permite consulta en línea el estado de procesos y a su vez presentar escritos y recibir notificaciones.

A su vez cuenta con altos estándares en materia de transparencia activa de acuerdo al Índice de Accesibilidad a la Información Judicial de CEJA.

Es posible acceder mediante el portal nacional <http://www.gobiernofacil.go.cr/>, donde es posible encontrar todos los enlaces de las instituciones públicas de Costa Rica y diversos servicios para los ciudadanos.



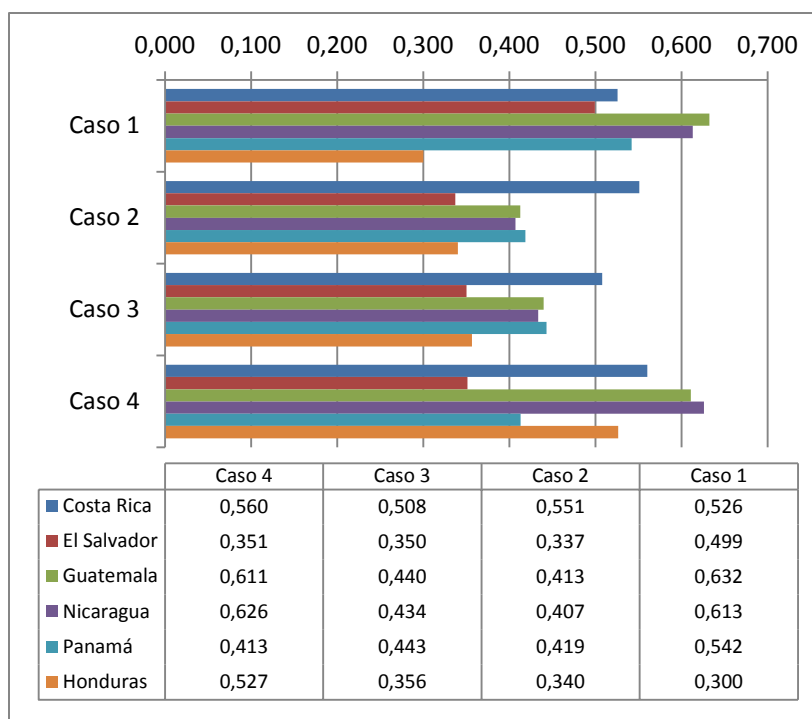
<sup>29</sup> Para ver mayor detalle respecto a cada uno de los casos en concreto, ver el capítulo N° de este informe.

De esta manera, vemos que el primer lugar sub regional, Costa Rica, presenta promedios similares en todos los casos, destacando particularmente en los casos 2 (cobro de alimentos) y 3 (cobro de pequeña deuda), donde los demás países presentan promedios más bajos.

Por su parte en el caso 1 (bienes defectuosos), el indicador más alto lo presenta Guatemala, país que también presenta un nivel alto en el caso 4 (remuneraciones laborales), pero que como sucede en la mayoría de los países, aún tiene posibilidades de mejorar en los casos 2 (cobro de alimentos) y 3 (cobro de pequeña deuda).

Honduras presenta los indicadores más bajos de esta sub región, salvo en lo relativo a cobro de remuneraciones laborales (caso 4), donde presenta niveles similares, e incluso mayores a otros países de la sub región.

**Gráfico 5: Resultados por caso. América Central**



Fuente: Elaboración propia

## AMÉRICA DEL NORTE

Tal como se señaló con anterioridad, América del Norte es la sub región con mayor indicador promedio entre los países que lo componen (0,628). Dentro de esta sub región, Canadá ocupa el primer lugar (también a nivel general) con un indicador de 0,715. Junto a Estados Unidos (0,711), se encuentran sobre el promedio general. Más atrás encontramos a México con 0,458 por debajo del promedio general (lugar 15 del ranking general).

A nivel de los promedios por caso, y de acuerdo a lo que veíamos en el gráfico N° 4, el mayor promedio se encuentra en el caso 2 (cobro de alimentos) y en el caso 3 (cobro de

**Tabla 17: Resultados Globales**

### América del Norte

País	Índice Global
Canadá	0,715
Estados Unidos	0,711
México	0,458
<b>América del Norte</b>	<b>0,628</b>

Fuente: Elaboración propia

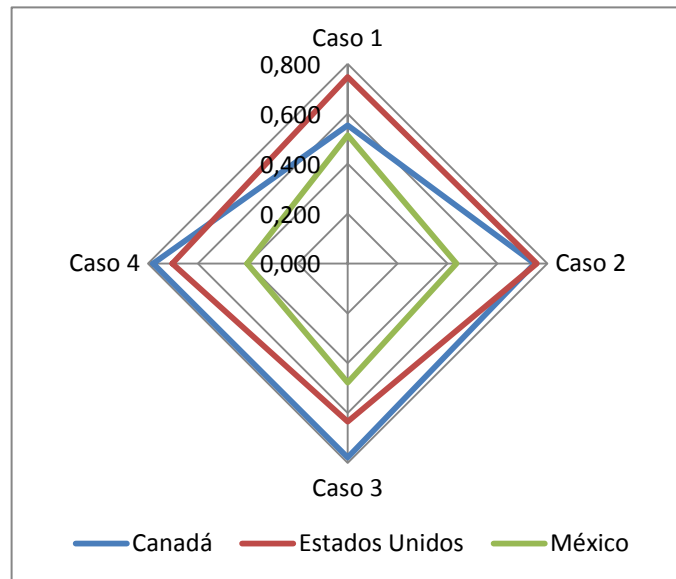
pequeña deuda). Los promedios más bajos son el caso 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) y el caso 4 (cobro de remuneraciones laborales), siendo en estos donde mayor posibilidad de mejorar se encuentra.

Sin embargo, en esta sub región encontramos situaciones diversas a la hora de analizar por país. De esta manera, y como es posible observar en el gráfico N° 6, en el caso de Canadá destaca los altos niveles de respuesta en los casos 2 (cobro de alimentos), 3 (cobro de pequeña de deuda) y 4 (cobro de reumenraciones). Por su parte, Estados Unidos da cuenta de altos niveles en todos los casos y siendo bastante constante en sus promedios.

De esta manera y especialmente en estos dos países destaca el hecho de que sus promedios son más altos que los de las otras sub regiones en todos los casos. Esto, sin duda da cuenta de una situación generalizada en cuanto a la respuesta del sistema frente a problemas justiciables.

Por otra parte, en el caso de México encontramos indicadores aunque más bajos, consistentes entre los distintos casos, siendo más altos aquellos relativos a bienes defectuosos (Caso 1), donde presenta un promedio similar a Canadá y de remuneraciones laborales (Caso 4).

**Gráfico 6: Resultados por caso. América del Norte**



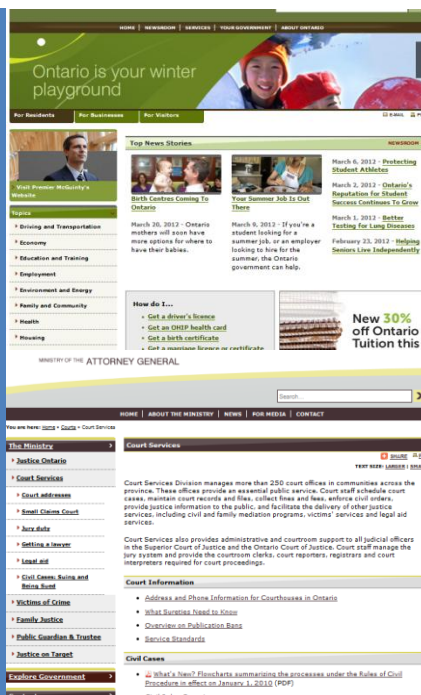
Fuente: Elaboración propia

[www.ontario.ca](http://www.ontario.ca)

El portal de Ontario además de ofrecer diversos servicios e información a los ciudadanos clasificados por temas de interés, brinda acceso a las principales entidades de la provincia. Entre estas, es posible acceder a páginas de la "Court Services Division" del Ministry of Attorney General y de los tribunales propiamente tales.

En los sitios de estas instituciones, es posible encontrar información sobre procedimientos ante tribunales, sobre como conseguir abogados, guías para demandar y orientación sobre cuando se es demandando, formularios para actuaciones frecuentes, entre otras. Presenta además utilización de redes sociales y aplicaciones como Podcast, Twitter y Facebook para informar a los ciudadanos.

Característica central de estos sitios es que están contruidos para facilitar a los ciudadanos la realización de trámites y la solución de problemas más que de servir de ventanas institucionales.



## AMÉRICA DEL SUR

Luego de América del Norte, es América del Sur la que presenta un mayor promedio global entre los países que lo componen (0,508).

**Tabla 18: Resultados Globales América del Sur**

Dentro de esta sub región, Colombia ocupa el primer lugar con un indicador de 0,629 (tercero a nivel general) seguido de Brasil con 0,596 y Chile con 0,562.

El cuarto lugar es ocupado por Uruguay (0,532), seguido de Perú (0,529), Paraguay (0,527) y Argentina (0,500). Más abajo, y con valores menores a 0,500 encontramos a Venezuela (0,441), Bolivia (0,439) y Ecuador (0,367)

Tal como sucede a nivel general a nivel de casos, el promedio de los países presenta los mayores niveles en el caso sobre resarcimiento de bienes defectuosos (0,570) y en el de cobro de remuneraciones laborales (0,513) y presentando grandes espacios de mejora en los relativos a cobro de alimentos (0,493) y particularmente en el de cobro de pequeña deuda (0,456), donde muestra un promedio menor.

País	Índice Global
Colombia	0,629
Brasil	0,596
Chile	0,562
Uruguay	0,532
Perú	0,529
Paraguay	0,527
Argentina	0,500
Venezuela	0,441
Bolivia	0,439
Ecuador	0,367
<b>América del Sur</b>	<b>0,512</b>

Fuente: Elaboración propia

[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)

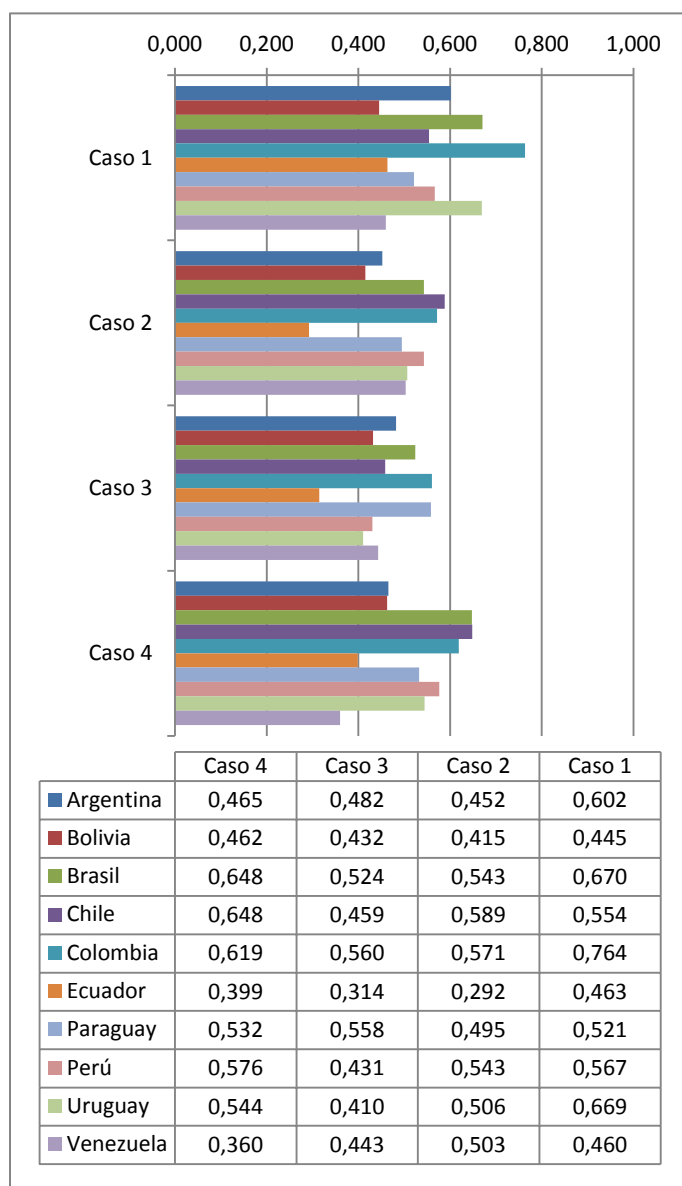
El portal del Estado colombiano es una ventanilla única para que los ciudadanos puedan realizar diversos trámites en línea de las distintas entidades del Estado, incluida la Rama Judicial. Algunos de estos trámites pueden ser realizados en línea, de otros, se da información completa sobre en qué consiste, pasos a seguir, institución que presta el servicio, ubicación, requisitos y documentos requeridos, entre otra información de orientación.

Presenta también diversos perfiles sobre los cuales entrega información y orientación, entre ellos, uno especial para ciudadanos con diversas herramientas de participación (blog, foros)



Luego, a nivel de cada uno de los casos es posible ver en el gráfico N° 7 que los promedios de los países que componen esta sub región son bastante uniformes entre si, salvo situaciones en particular. A su vez, nuevamente es posible observar como los casos con mayores indicadores son los casos 1 (0,572) y 4 (0,525).



**Gráfico 7: Resultados por caso. América del Sur**

Fuente: Elaboración propia

Así por ejemplo, Colombia, primer lugar a nivel sub regional tiene para el caso 1 un promedio de 0,764 y en el caso 4 0,619, en comparación con los casos 2 y 3, donde tiene 0,571 y 0,560 respectivamente.

Lo mismo ocurre en Brasil, al obtener en el caso 1 un indicador de 0,670 y en el caso 4 0,648, en comparación con los casos 2 y 3 donde obtiene 0,415 y 0,432 respectivamente.

A mayor abundamiento, sucede también en los casos de Bolivia, Ecuador, y Uruguay.

Por otro lado, en otros países donde no sucede exactamente lo mismo, al menos uno de estos casos (1 o 4) ocupan los primeros lugares a nivel individual. Así por ejemplo, Argentina obtiene su mayor puntuación en el caso 1 y Chile en el caso 4.

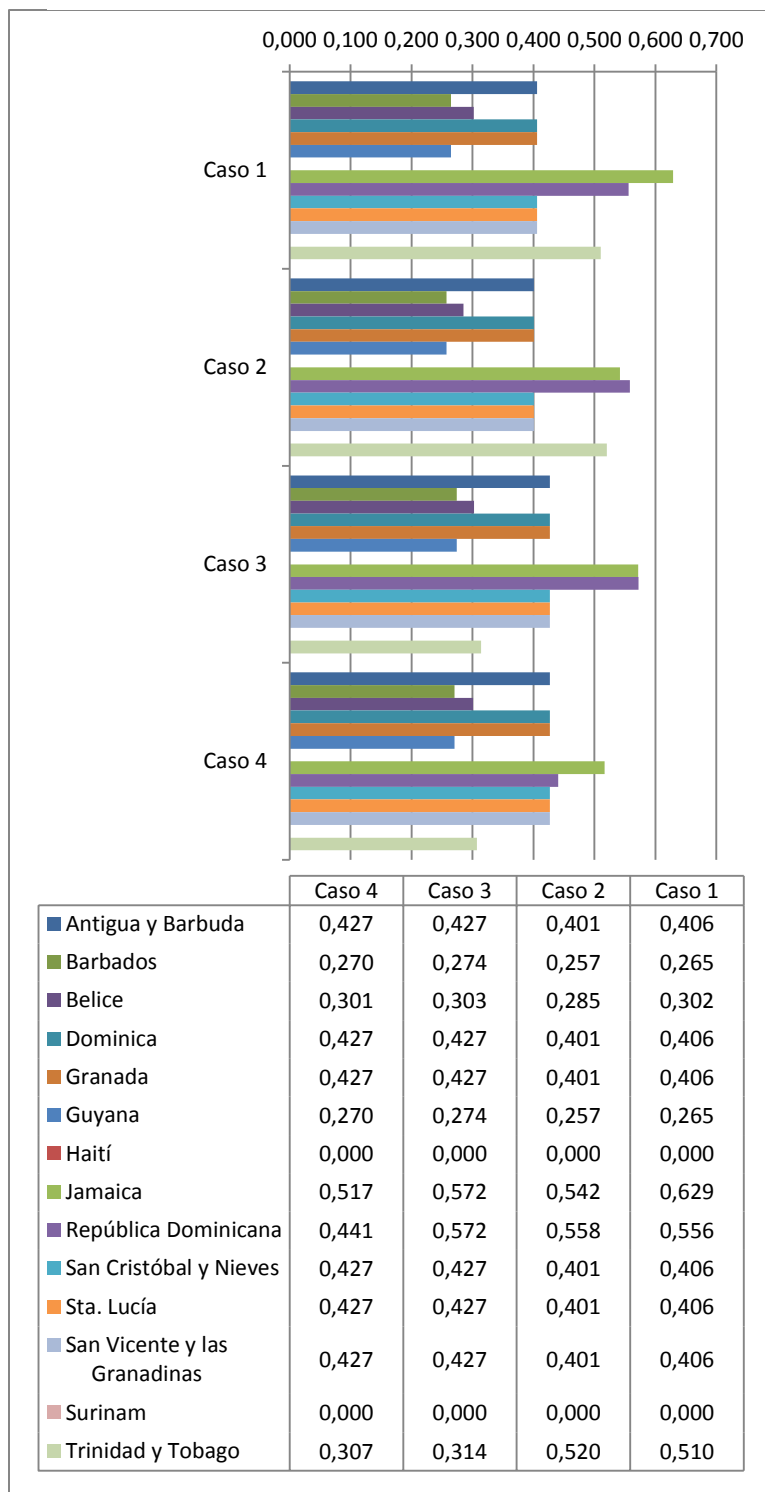
Los únicos casos particulares donde los valores máximos son obtenidos en otros casos diversos son Paraguay, que tiene su mayor puntuación en el caso 3 (cobro de pequeña deuda) y Venezuela, que tiene su mayor puntuación en el caso 2 (cobro de alimentos).

## EL CARIBE

El Caribe es la única sub región cuyo promedio de países que lo componen (0,342) son menores al promedio general (0,439). A su vez, sólo dos de sus países tienen promedios superiores a dicho valor. Estos son Jamaica y República Dominicana que tienen indicadores de 0,565 y 0,532 respectivamente.



**Gráfico 8: Resultados por caso. El Caribe**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19: Resultados Globales El Caribe**

País	Índice Global
Jamaica	0,565
República Dominicana	0,532
Antigua y Barbuda	0,415
Dominica	0,415
Granada	0,415
San Cristóbal y Nieves	0,415
Sta. Lucía	0,415
San Vicente y las Granadinas	0,415
Trinidad y Tobago	0,413
Bahamas	0,305
Belice	0,298
Barbados	0,267
Guyana	0,267
Haití	0,000
Surinam	0,000
<b>El Caribe</b>	<b>0,342</b>

Fuente: Elaboración propia

Los países que les siguen son aquellos que conforman la Eastern Caribbean Supreme Court o ECSC (Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Sta. Lucía y San Vicente y las Granadinas), que al ser valorados con un mismo sitio Web obtienen el mismo valor (0,415). Los últimos lugares son ocupados por Haití y Surinam, únicos países que al no encontrar sitios Web a evaluar obtienen un valor de 0,000.

En el gráfico N° 8 es posible observar los indicadores por caso de cada uno de los países de El Caribe donde es posible destacar que en todos los casos Jamaica y República Dominicana se encuentran en los primeros lugares. A su vez, Trinidad y Tobago alcanza a estos primeros lugares en los casos 1 y 2 pero los valores para los casos 3 y 4 son más bajos y afectan su promedio general. Los países que integran la ECSC tienen promedios

muy similares en los cuatro casos. Los promedios más bajo.

Dentro de los últimos lugares encontramos a Barbados y Guyana, países que fueron evaluados mediante el sitio de la Caribbean Court of Justice, y que por lo mismo tienen promedios muy similares entre los cuatro casos. Finalmente, se ubican Haití y Surinam, países que obtuvieron 0,000 al no encontrar sitios a evaluar.

## RESULTADOS POR PROBLEMA JUSTICIABLE

A continuación se presentan los resultados obtenidos por los 34 países evaluados desde la perspectiva de cada caso en particular, tanto respecto de los valores finales obtenidos como desde los diversos indicadores que componen el ISJL por caso.

Para ello, en primer lugar se presentan los resultados en forma de ranking entre todos los países evaluados para cada caso y luego la desagregación según los indicadores que los componen.

Dada la gran cantidad de datos y cruces de información posibles, y de manera de no complejizar demasiado la exhibición de los resultados, se agruparán los países por sub región de manera de ir analizando los datos por parcialidades.

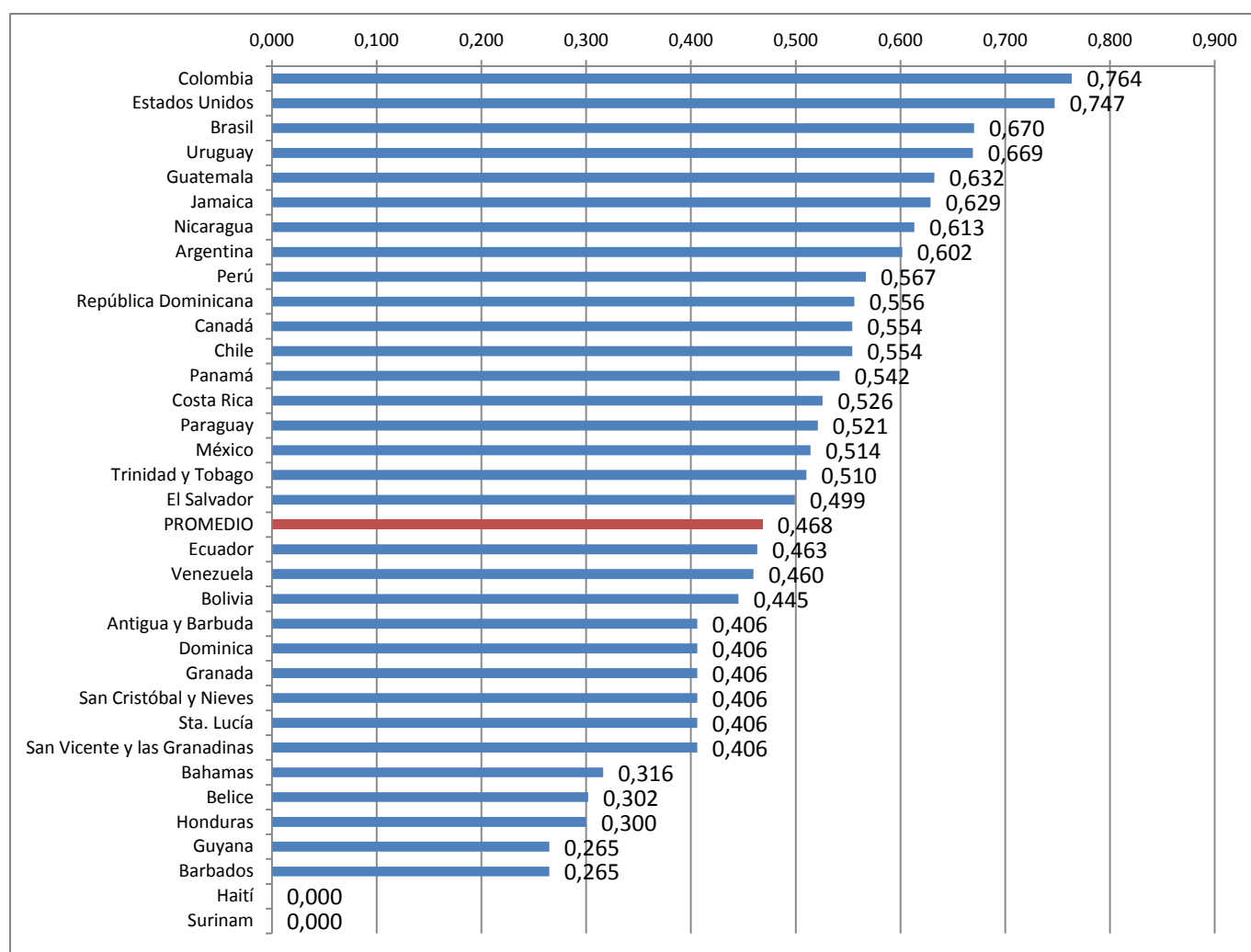
## RÁNKING POR CASO

### CASO N° 1: RESARCIMIENTO POR BIENES DEFECTUOSOS (PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR)

#### ➤ Datos a nivel general

El promedio general obtenido por los 34 países evaluados para el caso 1 sobre resarcimiento por bienes defectuosos es de 0,468, mayor al promedio general obtenido entre los cuatro casos (0,439).

**Gráfico 9: Resultados Generales Caso 1**

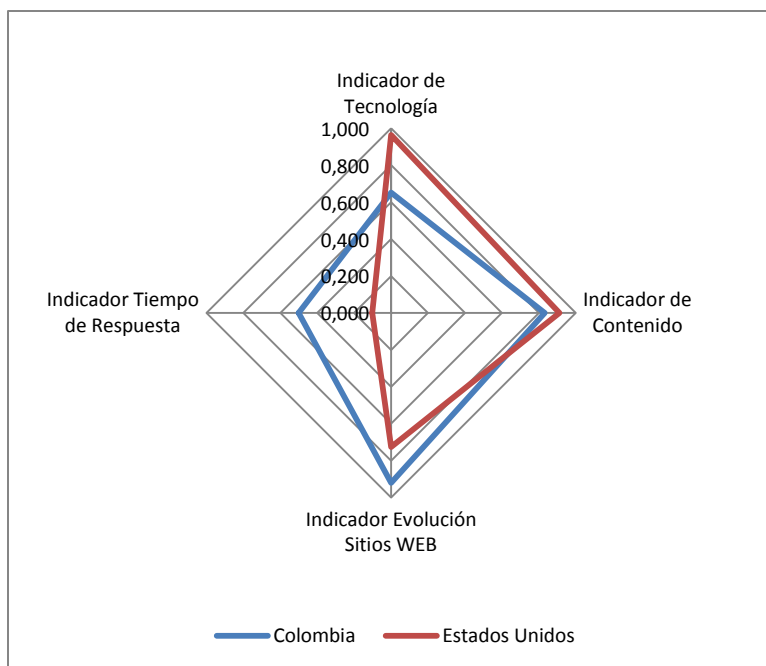


Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse en el gráfico N° 9, 18 países se encontraban sobre el promedio general para este caso y 16 más abajo. Los dos primeros lugares de los 34 países presentan valores superiores a 0,700 (Colombia y Estados Unidos) y los ocho primeros presentan valores superiores a 0,600. Completan los diez primeros Perú (0,567) y República Dominicana (0,556).

A continuación vemos un gráfico comparativo entre los dos primeros lugares del ranking, de manera de dar cuenta de las diferencias y en ese sentido, dar muestra de las buenas prácticas de estos países que los hacen estar en estos primeros lugares.

**Gráfico 10: Comparativo Caso 1  
(Colombia-Estados Unidos)**



Fuente: Elaboración propia

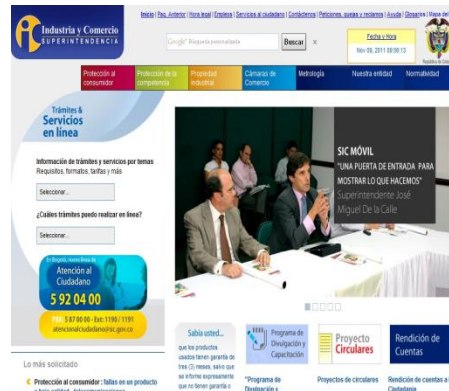
**Tabla 20: Ranking Caso 1**

Lugar	País	Índice
1	Colombia	0,764
2	Estados Unidos	0,747
3	Brasil	0,670
4	Uruguay	0,669
5	Guatemala	0,632
6	Jamaica	0,629
7	Nicaragua	0,613
8	Argentina	0,602
9	Perú	0,567
10	República Dominicana	0,556
11	Canadá	0,554
11	Chile	0,554
13	Panamá	0,542
14	Costa Rica	0,526
15	Paraguay	0,521
16	México	0,514
17	Trinidad y Tobago	0,510
18	El Salvador	0,499
19	Ecuador	0,463
20	Venezuela	0,460
21	Bolivia	0,445
22	Antigua y Barbuda	0,406
22	Dominica	0,406
22	Granada	0,406
22	San Cristóbal y Nieves	0,406
22	Sta. Lucía	0,406
22	San Vicente y las Granadinas	0,406
28	Bahamas	0,316
29	Belice	0,302
30	Honduras	0,300
31	Guyana	0,265
31	Barbados	0,265
33	Haití	0,000
33	Surinam	0,000

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, de acuerdo al gráfico N° 10 es posible destacar en el caso de Colombia su nivel en el Indicador de Tiempo de Respuesta, en el Indicador de Contenido y particularmente en el Indicador de Evolución de Sitios Web. En otras palabras, esto significa que frente a la prueba realizada

por el evaluador, las instituciones evaluadas para el caso en concreto presentan información de utilidad y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos al caso, y a su vez, se trata de sitios que presentan características de los diversos estadios de desarrollo de



<http://www.sic.gov.co/en/>

A este sitio de la Superintendencia de Industria y Comercio, es posible acceder mediante el portal de ventanilla única ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)). En este, además de ofrecer respuesta a casos frecuentes ofrece repositorios de documentos (por temas y categorías), utiliza multimedia y redes sociales para informar a los usuarios, permite el registro e identificación de usuarios, el ingreso de denuncias y consulta de su estado en línea, certificaciones (y pagar por ellas) y presenta interoperabilidad con otras instancias públicas.

<http://www.dca.ca.gov/>



gobierno electrónico de acuerdo a lo descrito en la introducción de este informe (emergente, mejorado, transaccional y conectado).

Por su parte, en el caso de Estados Unidos es posible observar que presenta altos indicadores particularmente en aquellos relativos a

contenido (0,912) y tecnología (0,963), esto quiere decir que los sitios Web evaluados para el caso en concreto presentan información de utilidad y a la vez que cumplen con estándares de buenas prácticas tecnológicas en materia de accesibilidad, navegación, diseño, identidad, etc.

De lo exhibido aquí, vemos que los dos primeros lugares comparten el hecho de poseer sitios especializados donde se destaca la existencia de contenido de utilidad específica para el caso, permitiendo ser una potencial herramienta para los ciudadanos que sufran un problema justiciable de estas características más que ser sitios que contengan información esencialmente del quehacer institucional.

Luego de los diez primeros lugares hasta el lugar 17 encontramos países con valores superiores a 0,500 y menores a 0,554, por lo que es posible observar que en dicho tramo los países se encuentran en un nivel muy similar para este caso en particular.

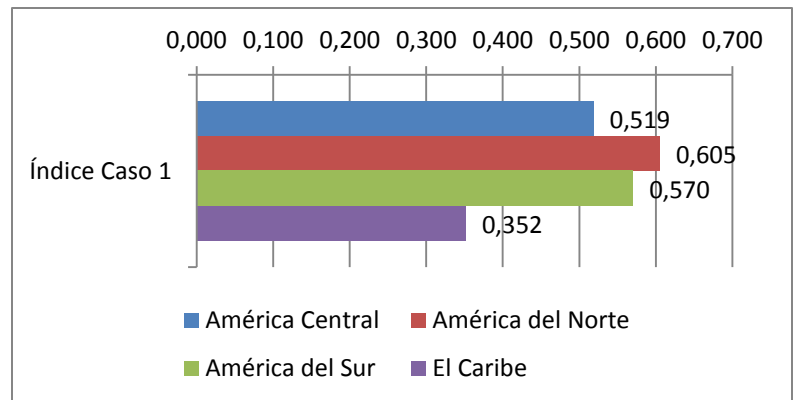
En los últimos lugares encontramos a Haití y Surinam, únicos países que obtuvieron calificaciones de 0,000 por no haber sido hallados sitios Web relacionados a instituciones fundamentales para la resolución de este caso concreto a ser evaluados mediante el ISJL.

➤ Datos a nivel de sub región

A nivel de sub región, América del norte presente el promedio más alto entre los países que lo componen (0,605), seguido de América del Sur (0,570) y América Central (0,519). Todos estos por sobre el promedio general de los 34 países para el caso 1 (0,468). Más atrás encontramos a El Caribe con un promedio menor al general (0,352).

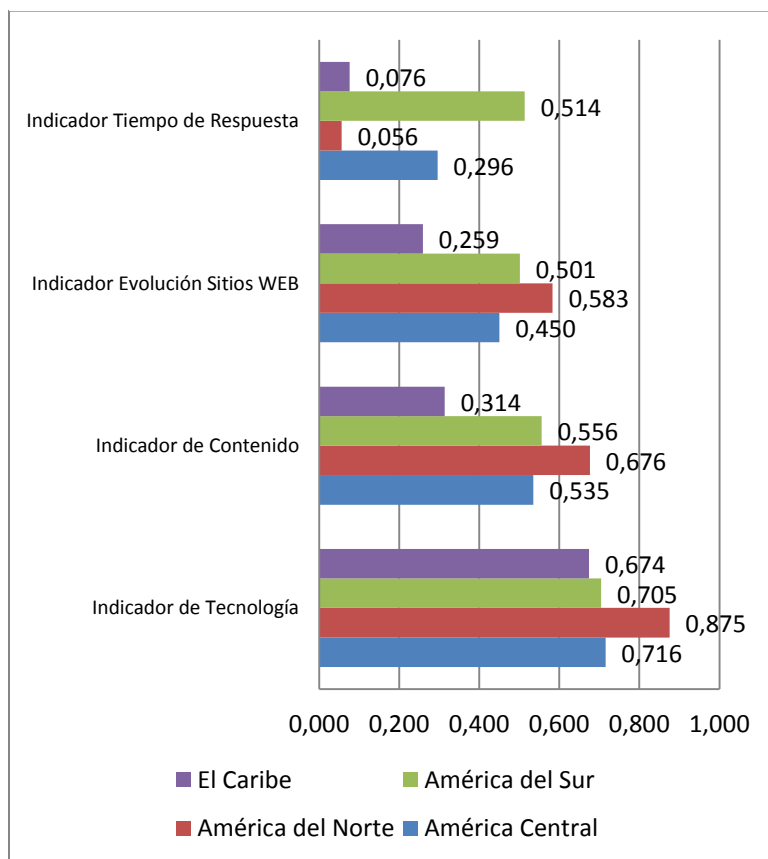
Luego, al ver el panorama por cada uno de los indicadores que componen al caso 1, es posible dar cuenta de que

**Gráfico 11: Resultados Caso 1 por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 12: Resultados Caso 1 por Indicador y Sub región**



Fuente: Elaboración propia

los mayores promedios se encuentran en el indicador de tecnología, por lo que al menos para esta caso puede afirmarse que la mayoría de las sub regiones cumplen o incorporar buenas prácticas tecnológicas, destacando en particular la situación de América del Norte.

Luego, la mayor brecha entre las sub regiones de mayor y menor promedio pueden denotarse en los indicadores de evolución de sitios Web y de contenido donde claramente la brecha entre América del Norte y El Caribe es mayor.

Por otro lado, los promedios de América del Sur y América Central son muy similares, salvo en el indicador de tiempo de respuesta, donde el promedio obtenido por América del Sur es bastante superiores al resto. Es interesante hacer notar que para este caso, es en este indicador donde el promedio de la sub región América del Norte no solo no es el mayor, sino que es el menor de las sub regiones.

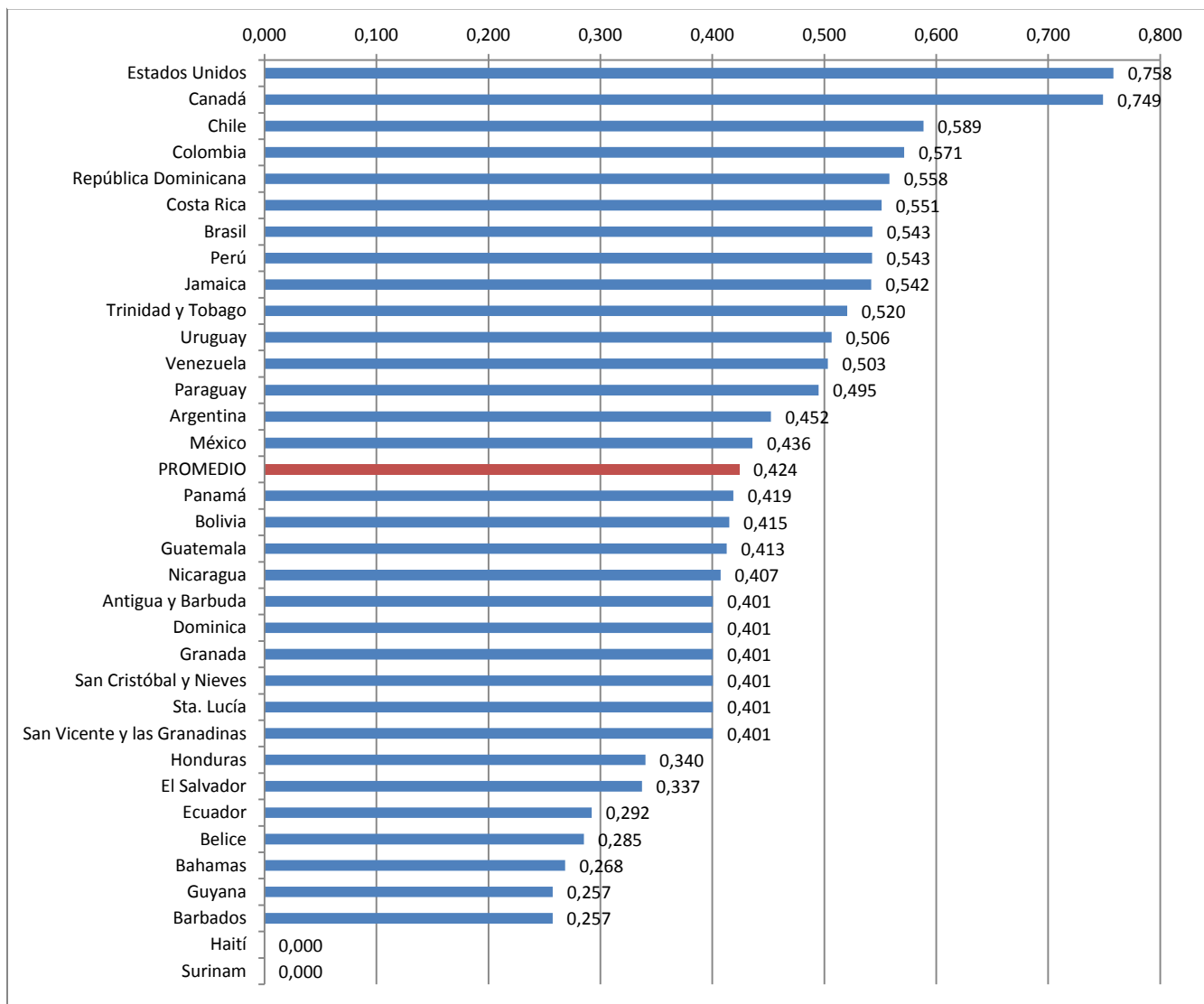
## CASO N°2: COBRO DE ALIMENTOS (SOPORTE DE MENORES)

### ➤ Datos a nivel general

El promedio obtenido por los 34 países evaluados para el caso relativo a cobro de alimentos o soporte de menores es de 0,424 encontrándose 15 países por sobre dicho promedio.

De los países que se encuentran sobre dicho promedio, sólo Estados Unidos y Canadá presentan indicadores mayores a 0,700 siendo que la mayoría de los demás se encuentra en el rango de 0,500 y 0,600.

**Gráfico 13: Resultados Generales Caso 2**



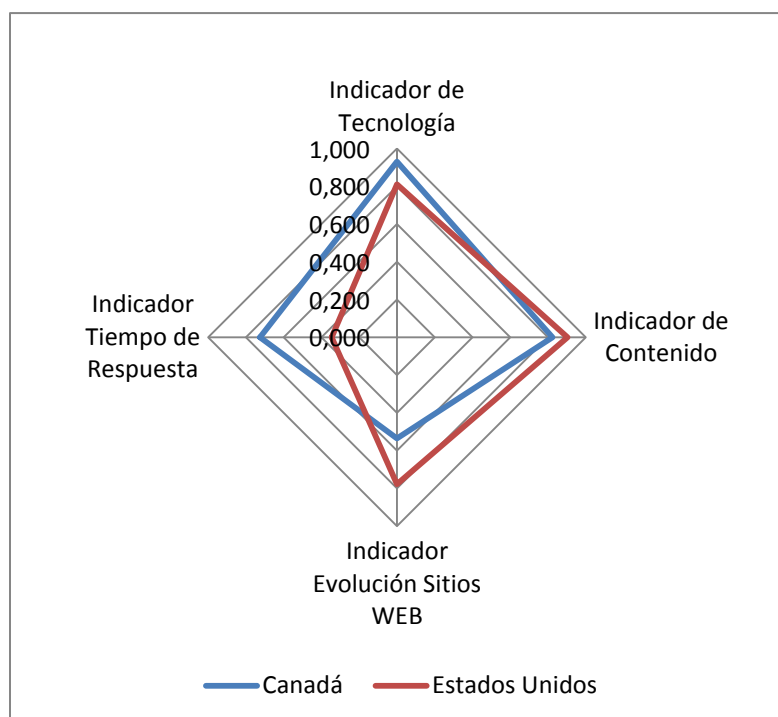
Fuente: Elaboración propia



Por otro lado, 19 países estaban bajo el promedio general para este caso, 10 de ellos con valores superiores a 0,400, 2 superiores a 0,300 y el resto con valores menores. De estos, Haití y Surinam presentan indicadores de 0,000 por no haber sido hallados sitios Web a evaluar.

**Tabla 21: Ranking Caso 2**

**Gráfico 14: Comparativo Caso 2  
(Estados Unidos-Canadá)**



Fuente: Elaboración propia

Los dos primeros lugares, Estados Unidos y Canadá presentan altos niveles para este caso. Particularmente, presentan promedios similares en los indicadores de tecnología y contenido por lo que en ambos casos se incorporarían buenas prácticas tecnológicas a la vez de otorgar información y orientación a los usuarios respecto al caso en concreto.

Lugar	País	Índice
1	Estados Unidos	0,758
2	Canadá	0,749
3	Chile	0,589
4	Colombia	0,571
5	República Dominicana	0,558
6	Costa Rica	0,551
7	Brasil	0,543
8	Perú	0,543
9	Jamaica	0,542
10	Trinidad y Tobago	0,520
11	Uruguay	0,506
12	Venezuela	0,503
13	Paraguay	0,495
14	Argentina	0,452
15	México	0,436
16	Panamá	0,419
17	Bolivia	0,415
18	Guatemala	0,413
19	Nicaragua	0,407
20	Antigua y Barbuda	0,401
20	Dominica	0,401
20	Granada	0,401
20	San Cristóbal y Nieves	0,401
20	Sta. Lucía	0,401
20	San Vicente y las Granadinas	0,401
26	Honduras	0,340
27	El Salvador	0,337
28	Ecuador	0,292
29	Belice	0,285
30	Bahamas	0,268
31	Guyana	0,257
31	Barbados	0,257
33	Haití	0,000
33	Surinam	0,000

Fuente: Elaboración propia

<http://healthandwelfare.idaho.gov>

El sitio del "Department of Health and Welfare" tiene una sección dedicada menores donde se brinda orientación, información y servicios en variados temas, entre ellos, respecto a alimentos o mantención de menores. En la sección dedicada a ello, es posible acceder a distintos servicios para conseguir el pago de alimentos que ya han sido declarados, o para conseguir una orden judicial que los otorgue. Por ejemplo, brinda el servicio de localización de padres, de información sobre montos adeudados e incluso la posibilidad de realizar el pago a través del sitio.



En el caso de Estados Unidos destaca además el alto nivel en el indicador de evolución de sitios Web (0,778) donde tiene una diferencia comparativa respecto a Canadá. Esto implica que los sitios Web evaluados para este caso presentan características de los

distintos estados de evolución de gobierno electrónico.

Por otro lado, para este caso concreto Canadá presenta un alto indicador de tiempo de respuesta (0,726) por lo que en promedio, las instituciones cuyos sitios Web fueron evaluados, dieron pronta comunicación al ser consultadas por el tema. A su vez, presenta un alto indicador de tecnología (0,931) al implementar variadas buenas prácticas como acceder mediante un portal de ventanilla única, ofrecer texto alternativo, ofrece acceso a descarga de aplicaciones para ver los contenidos, uso de RSS o mecanismos para utilización de la información por parte de terceros, menú de rastros, entre otros aspectos.



<http://www.mcscs.gov.on.ca/>

Al sitio del "Ministry of Community and Social Services" se accede mediante un portal de ventanilla única ([www.ontario.ca](http://www.ontario.ca)). A través de este sitio se accede al "Family Responsibility Office", encarga de recolectar y cobrar los pagos para la mantención de menores previa orden judicial.

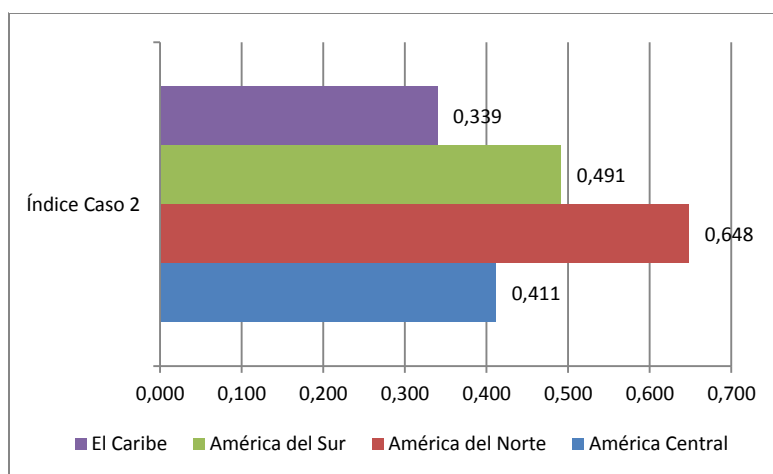
En su sitio entrega información y orientación mediante distintas secciones dependiendo el tipo de usuario. Para ello utiliza multimedia como videos informativos, contiene formularios, permite ver el estado de situación en línea, entre otros.

De esta manera, podemos ver que los primeros lugares tienen sitios especializados de instituciones encargadas de dar soporte a quienes tenga este problema justiciable, dar apoyo focalizado y presentan servicios específicos para resolver el asunto y a su vez, cuando un ciudadano requiere contacto con estas, recibe pronta respuesta.

#### ➤ Datos a nivel de sub región

De acuerdo al gráfico N° 15, América del Norte posee el mayor promedio entre los países que lo componen para el caso 2 (0,648). Luego, siguen América del Sur (0,491) y América Central (0,411) todos por sobre el promedio general para este caso (0,424). Por último, el menor

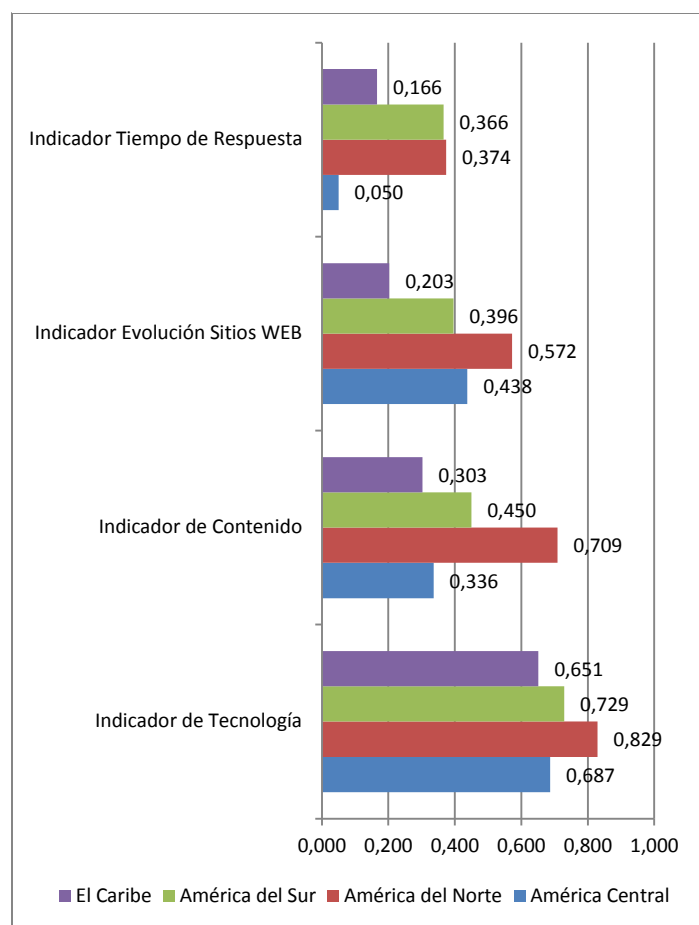
**Gráfico 15: Resultados Caso 2 por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

promedio lo presenta El Caribe con 0,339, bajo dicho promedio.

**Gráfico 16: Resultados caso 2 por Indicador y Sub región**



Fuente: Elaboración propia

Tal como ocurría en el caso 1, el indicador con promedios más altos y con mayor paridad entre las sub regiones es el Indicador de Tecnología, lo que da cuenta de una incorporación, en general, de buenas prácticas en la materia.

En el Indicador de Contenido se aprecia la mayor brecha entre la sub región con mayor promedio, América del Norte (0,709), en relación a las demás sub regiones. Le sigue América del Sur (0,450), América Central (0,336) y El Caribe (0,303).

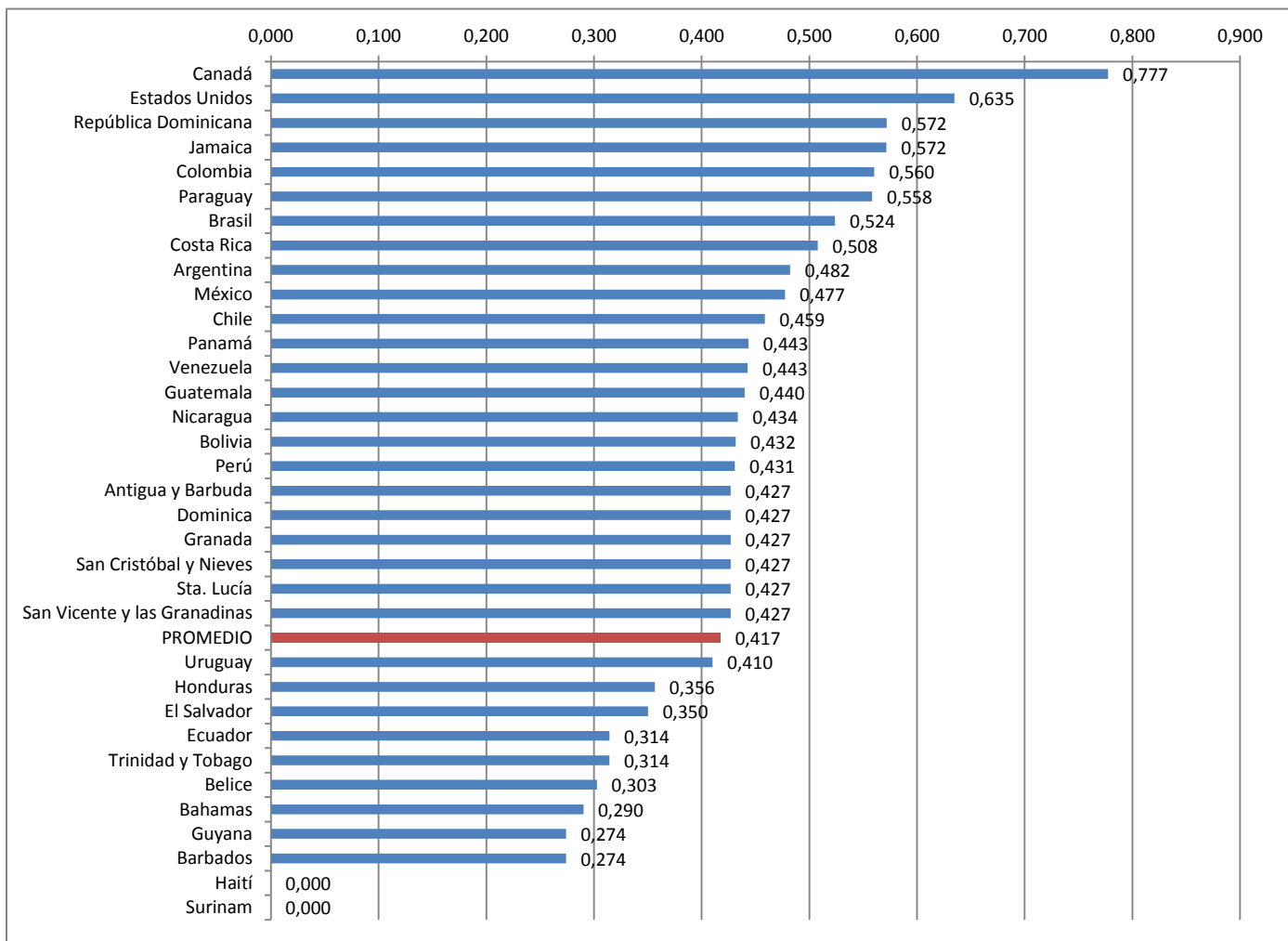
En el Indicador de Evolución vemos que América Central (0,438) es la que sigue a la con mayor promedio. América del Sur obtiene un promedio de 0,396 y El Caribe 0,203.

Como ocurre con el caso anterior, el Indicador de Tiempo de Respuesta es aquel que, en general, presenta menores promedios. En este, América del Norte (0,374) y América del Sur (0,366) presentan niveles similares. El Caribe está en el tercer lugar y la sub región con menor promedio es América Central (0,050).

## CASO N°3: COBRO DE PEQUEÑA DEUDA

## ➤ Datos a nivel general

El promedio regional obtenido para el caso N° 3 por parte de los 34 países evaluados fue de 0,417 siendo el promedio más bajo entre los 4 casos que componen el ISJL. Tan sólo Canadá presenta un indicador superior a 0,700 y junto a Estados Unidos, son los únicos países con valores mayores a 0,600.

**Gráfico 17: Resultados Generales caso 3**

Fuente: Elaboración propia

Por sobre dicho promedio se encuentran 23 países, de los cuales 15 presentan indicadores entre 0,400 y 0,500. Sólo 8 obtuvieron valores superiores.

Por otro lado, 11 países se encontraban por debajo del promedio. De estos, Sólo Uruguay presenta un indicador mayor a 0,400 y Haití y Surinam presentan valores iguales a 0,000, porque como en los demás

casos, no se encontraron sitios Web a evaluar.

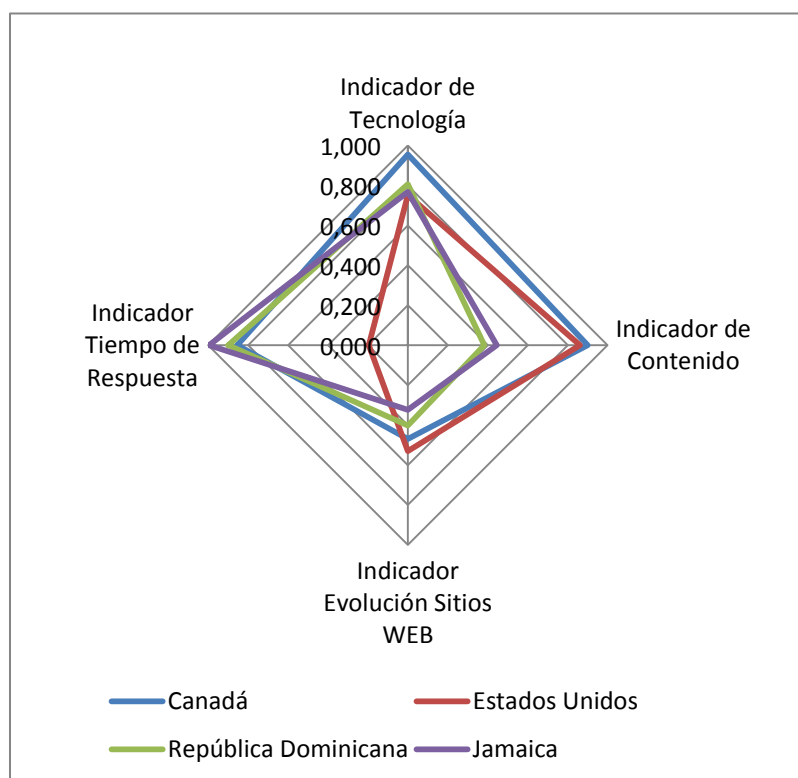
De acuerdo a la tabla 26, el primer lugar para este caso 3 sobre cobro de pequeña deuda es Canadá con 0,777, seguido de Estados Unidos (0,635), y Jamaica y República Dominicana con 0,572.

En quinto lugar encontramos a Colombia (0,560), sexto Paraguay (0,558), séptimo Brasil (0,524), octavo Costa Rica (0,508), noveno Argentina (0,482) y décimo México (0,477).

**Tabla 22: Ranking Caso 3**

Lugar	País	Índice
1	Canadá	0,777
2	Estados Unidos	0,635
3	Jamaica	0,572
3	República Dominicana	0,572
5	Colombia	0,560
6	Paraguay	0,558
7	Brasil	0,524
8	Costa Rica	0,508
9	Argentina	0,482
10	México	0,477
11	Chile	0,459
12	Panamá	0,443
13	Venezuela	0,443
14	Guatemala	0,440
15	Nicaragua	0,434
16	Bolivia	0,432
17	Perú	0,431
18	Antigua y Barbuda	0,427
18	Dominica	0,427
18	Granada	0,427
18	San Cristóbal y Nieves	0,427
18	Sta. Lucía	0,427
18	San Vicente y las Granadinas	0,427
24	Uruguay	0,410
25	Honduras	0,356
26	El Salvador	0,350
27	Ecuador	0,314
27	Trinidad y Tobago	0,314
29	Belice	0,303
30	Bahamas	0,290
31	Guyana	0,274
31	Barbados	0,274
33	Haití	0,000
33	Surinam	0,000

**Gráfico 18: Comparativo Caso 3  
(Canadá-Estados Unidos-Jamaica-Rep. Dominicana)**



Fuente: Elaboración propia

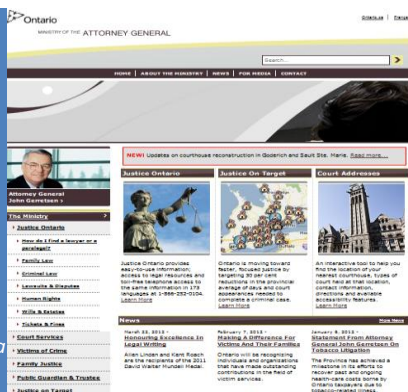
dichas posiciones.

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 18, vemos la situación particular de los 3 primeros lugares de manera de tener una idea de por qué estos países se encuentran en

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/>

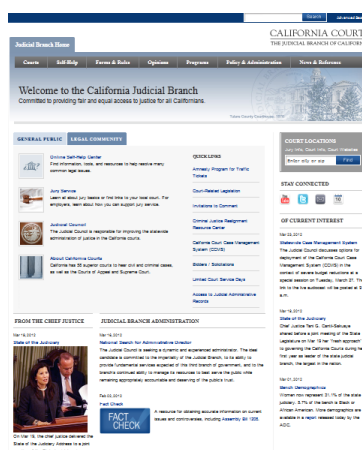
En Ontario la administración de tribunales se encuentra bajo la jurisdicción del “Ministry of the Attorney General”. En esta, se encuentra una completa sección sobre como demandar y como ser demandado, incluyendo contenido relativo a tasas, tribunales competentes, materias, formularios de actuaciones frecuentes, mecanismos para acceder a asistencia legal, etc. Para asistencia al usuario, cuenta con sistema de geolocalización para los distintos tribunales, una línea de ayuda el procedimiento de pequeñas causas o “small claims”, respecto de los cuales se indica incluso tiempos de duración.



En primer término, destaca de los dos primeros lugares el alto nivel que presentan ambos en el indicador de contenido. Por otra parte, salvo Estados Unidos, los demás países de los que se hace el comparativo presentan altos niveles de tiempo de respuesta, destacándose los casos de Jamaica y República Dominicana.

De esta manera el primer lugar, Canadá, destaca por sus altos valores en el indicador de contenido, en el indicador de tecnología y en el de tiempo de respuesta. Esto da cuenta, de que en promedio los sitios Web evaluados para dicho país presentan altos niveles utilidad y orientación

para que un ciudadano pueda resolver su problema justiciable en concreto, además de presentar incorporación de buenas prácticas tecnológicas. Por último, además de cumplir con dichos parámetros las instituciones ofrecen pronta respuesta cuando los ciudadanos requieren atención personalizada a través de la Web.



<http://www.courts.ca.gov/>

A nivel de contenido, para este caso concreto destaca que el sitio Web contiene una sección denominada “Centro de autoayuda en línea”, donde se ofrece orientación y respuestas para preguntas frecuentes en diversos casos, entre ellos, paradedudas de dinero. En estas, da cuenta de las diversas opciones que tiene el acreedor con beneficios y limitaciones que cada opción presenta. Por último, y para el caso concreto, permite mediante un link recibir orientación para conseguir la representación de un abogado.

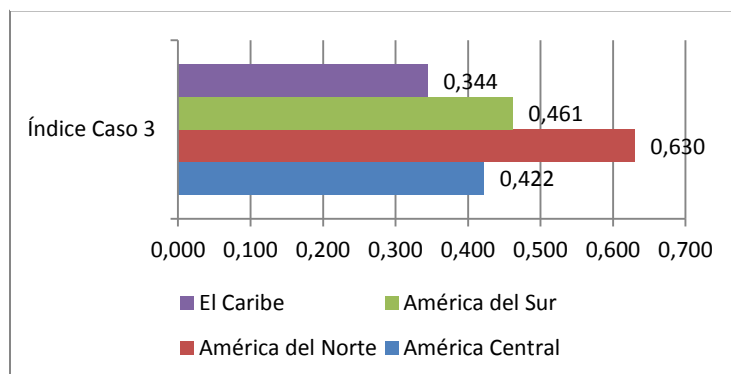
Para dar asistencia, además de formularios para presentar presencionalmente, cuenta con buscador de tribunal competente con geolocalización.

En segundo lugar se encuentra Estados Unidos, siendo destacable que si bien no cuenta con un buen indicador de respuesta, presenta altos niveles en el indicador de tecnología, de contenido y de evolución de sitios Web, lo que muestra que estamos frente a sitios Web que en promedio son tecnológicamente avanzados, tanto respecto de la incorporación de buenas prácticas como respecto al tipo de servicios que entregan. A su vez, son sitios cuyo contenido está enfocado en que el usuario pueda resolver sus problemas justiciables.

**Gráfico 19: Resultados Caso 3 por Sub Región**

➤ Datos a nivel de sub región

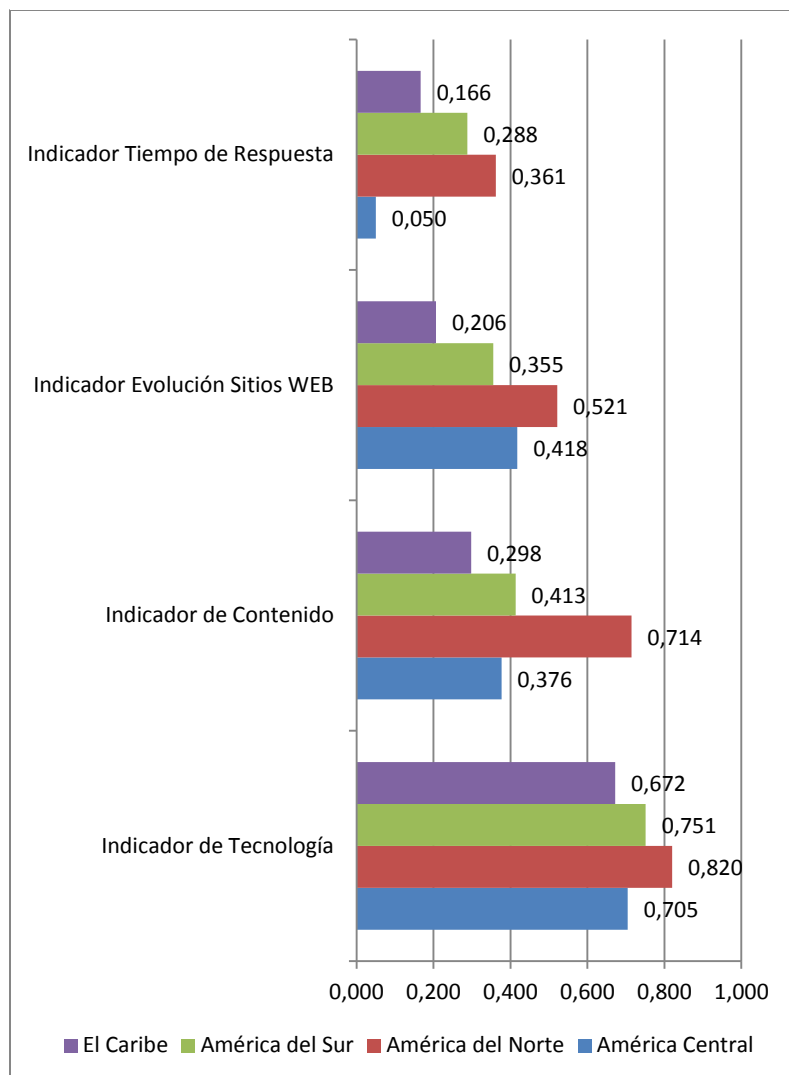
De acuerdo a lo que se observa en el gráfico 19, la sub región con mayor promedio entre los países que la componen es América del Norte con 0,630. A continuación le siguen América del Sur (0,461) y América Central (0,422), ambos con promedios superiores al promedio general para este caso (0,417).



Fuente: Elaboración propia

Por debajo de dicho promedio encontramos a El Caribe con un indicador de 0,344.

**Gráfico 20: Resultados Caso 3 por Indicador y Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

Como es posible observar, América del Norte posee un mayor índice en todos los indicadores que componen el ISJL.

En primer lugar el indicador de tecnología es donde todas las subregiones presentan los mayores índices y a la vez donde menores brechas existen entre estas.

La mayor diferencia se da respecto del indicador de contenido donde América del Norte presenta mayores niveles que las demás sub regiones. Si consideramos que en este caso los países fueron evaluados prácticamente de forma exclusiva en sus sitios de tribunales (o las oficinas que poseen a su cargo la administración de justicia), vemos que hay diferencias importantes en la manera en que están contruidos los sitios, siendo los aspectos de contenidos específicos para resolver problemas justiciables aspectos que marcan la diferencia entre los primeros lugares y los demás.

En el indicador de evolución de sitios Web, vemos que es el indicador con menores brechas entre las sub regiones. El primer lugar lo tiene América del Norte con 0,521, el segundo América Central con 0,418, el tercero América del Sur con 0,355 y en el cuarto El Caribe con 0,206.

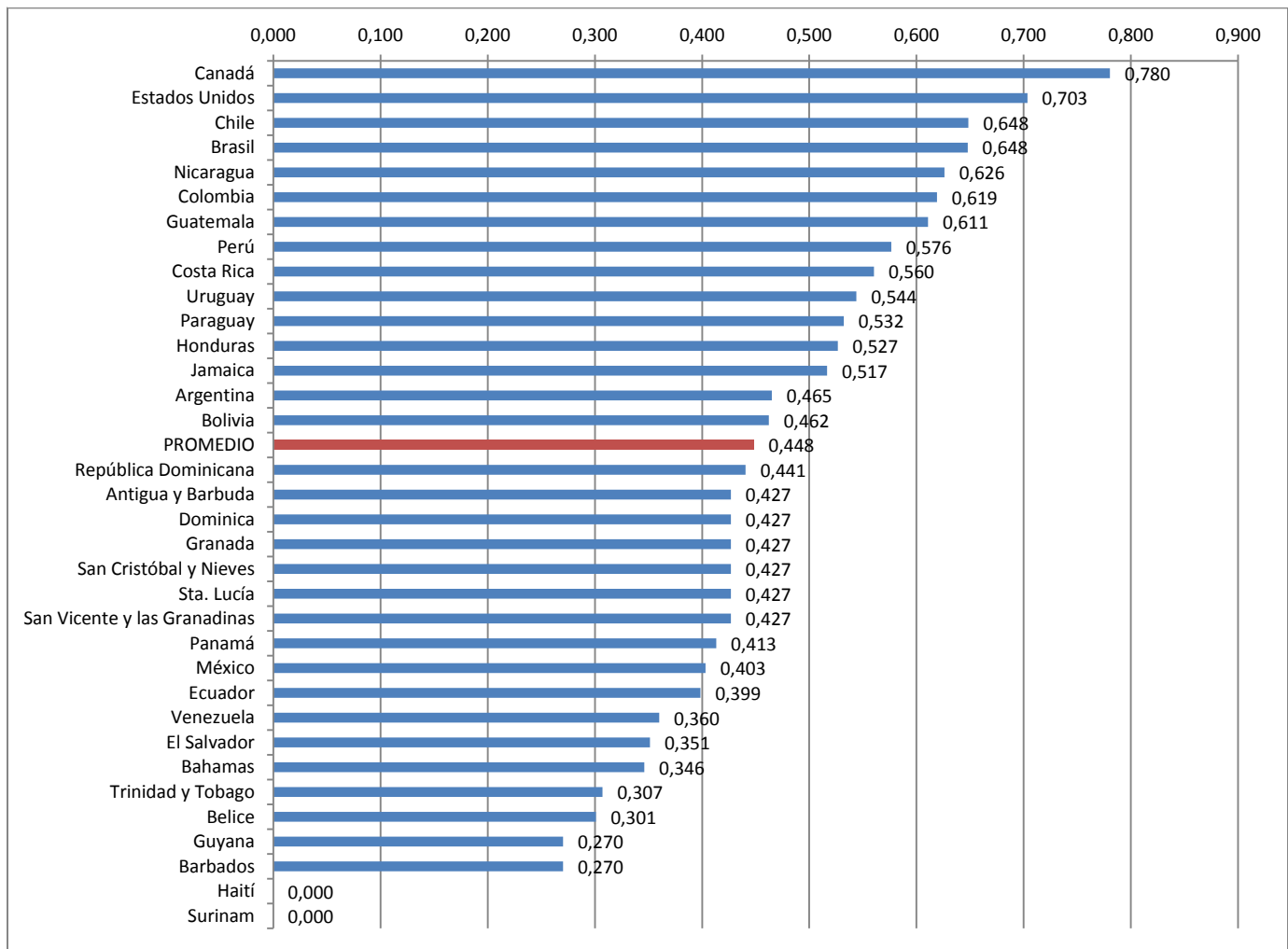
Por último y como ocurre, en los demás casos, los menores promedios los encontramos en el indicador de tiempo de respuesta, ocupando América del Norte el primer lugar (0,631), América del Sur el segundo (0,288), El Caribe el tercero (0,166) y América Central el cuarto (0,050)



## CASO N° 4: COBRO DE REMUNERACIONES LABORALES

## ➤ Datos a nivel general

De acuerdo al gráfico 21, el promedio obtenido por los 34 países evaluados para el caso 4 relativo a cobro de remuneraciones laborales fue de 0,448. Sobre dicho promedio se encuentran 15 países, de los cuales dos se encontraban sobre 0,700 (Canadá y Estados Unidos) y 5 entre 0,600 y 0,700 (Chile, Brasil, Nicaragua, Colombia y Guatemala).

**Gráfico 21: Resultados Generales Caso 4**

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, 19 países se encuentran por debajo del promedio general, 8 de los cuales se obtuvieron valores entre 0,400 y 0,448, 6 entre 0,300 y 0,399 y 2 entre 0,200 y 0,299. Por último, Haití y Surinam obtienen valores iguales a 0,000 por no haber sido hallados sitios Web a evaluar.

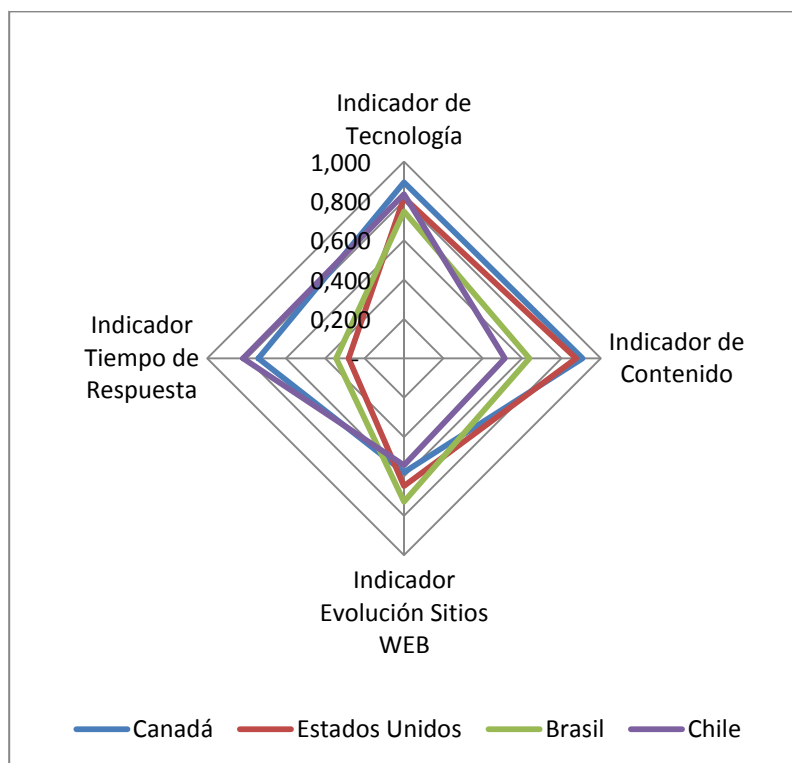


El primer lugar en el caso 4 es ocupado por Canadá con un índice de 0,780, seguido de Estados Unidos (0,703) en el segundo lugar, y de Brasil y Chile en el tercero (0,648).

Para completar los diez primeros, en el quinto lugar encontramos a Nicaragua (0,626), sexto Colombia (0,619), séptimo Guatemala (0,611), octavo Perú (0,576), noveno Costa Rica (0,560) y décimo Uruguay (0,544).

En el gráfico 23 vemos una comparación de los valores obtenidos por los países ubicados en los 3 primeros lugares.

**Gráfico 22: Comparativo caso 4**  
**(Canadá, Estados Unidos, Brasil, Chile)**



Fuente: Elaboración propia

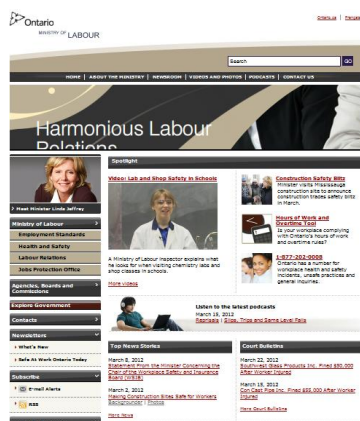
**Tabla 23: Ranking Caso 4**

Lugar	País	Índice
1	Canadá	0,780
2	Estados Unidos	0,703
3	Chile	0,648
3	Brasil	0,648
5	Nicaragua	0,626
6	Colombia	0,619
7	Guatemala	0,611
8	Perú	0,576
9	Costa Rica	0,560
10	Uruguay	0,544
11	Paraguay	0,532
12	Honduras	0,527
13	Jamaica	0,517
14	Argentina	0,465
15	Bolivia	0,462
16	República Dominicana	0,441
17	Antigua y Barbuda	0,427
17	Dominica	0,427
17	Granada	0,427
17	San Cristóbal y Nieves	0,427
17	Sta. Lucía	0,427
17	San Vicente y las Granadinas	0,427
23	Panamá	0,413
24	México	0,403
25	Ecuador	0,399
26	Venezuela	0,360
27	El Salvador	0,351
28	Bahamas	0,346
29	Trinidad y Tobago	0,307
30	Belize	0,301
30	Guyana	0,270
30	Barbados	0,270
33	Haití	0,000
33	Surinam	0,000

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a esto, podemos observar que en general presentan valores similares en los indicadores de tecnología y en el de evolución de sitios Web. Las principales diferencias se presentan respecto a los indicadores de tiempo de respuesta y de contenido.

De esta manera, Canadá, primer lugar a nivel del ranking para cobro de remuneraciones laborales destaca en cuanto a los altos niveles obtenidos en los indicadores de contenido (0,907), de tecnología (0,895), donde obtuvo el mayor valor entre estos cuatro países y de tiempo de respuesta (0,740), siendo en este último tan sólo superado por Chile.



<http://www.labour.gov.on.ca>

A nivel de contenido, este sitio contiene una sección completa de información de utilidad respecto a cómo, en qué casos y donde debe o puede ser presentada una acción relacionada con el problema justiciable en concreto. A su respecto, señala los derechos de los trabajadores, condiciones amparadas, formas de hacerlos valer, etc. Para guiar al usuario, cuenta con herramientas multimedia como un video relacionado, etc.

Además, cuenta con formularios tanto para ser presentados presencialmente como en línea para presentar la respectiva demanda, con una completa guía de como llenarlos.

Estados Unidos, por su parte, también destaca en cuanto a los indicadores de contenido (0,875), de tecnología (0,816), y en el de evolución de sitios Web (0,649). Luego presenta importantes posibilidades de mejora en lo relacionado con el indicador de tiempo de respuesta (0,282).

<http://www.dir.ca.gov/>

El sitio del "Department of Industrial Relations" presenta una sección específica sobre como presentar una acción en casos de salarios impagos. En esta, se informa sobre lo que es una demanda de este tipo, que situaciones cubre, tiempos de prescripción, procedimientos y formularios para descargar y presentar presencialmente.

A su vez, permite la solicitud y pago en línea para obtención de una serie de certificados.



Brasil, presenta un alto indicador de tecnología (0,746) y de evolución de sitios Web (0,728). Sin embargo, aún tiene espacios de mejora en lo relativo al indicador de contenido (0,637) y particularmente en el

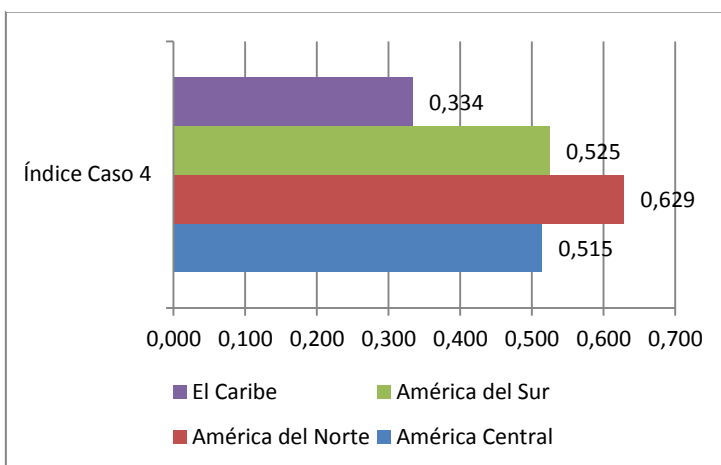
indicador de tiempo de respuesta (0,345). Chile, que al igual que Brasil ocupa el tercer lugar en el ranking, destaca en el indicador de tecnología (0,835) y particularmente en el indicador de tiempo de respuesta (0,819), encontrando aún espacios de mejora en lo relativo a los indicadores de contenido (0,513) y de evolución de sitios Web (0,544).

#### ➤ Datos a nivel de sub región

De acuerdo al gráfico N° 23, el mayor promedio para este caso 4 es obtenido por América del Norte con un promedio de 0,629. Luego, América del Sur presenta un indicador de 0,525 y América Central 0,515. Estas tres subregiones se encuentran por sobre el promedio obtenido por los 34 países para este caso (0,448).

Tal como ocurre en los casos anteriores, la única sub región que presenta un promedio inferior al general es El Caribe con un indicador de 0,334.

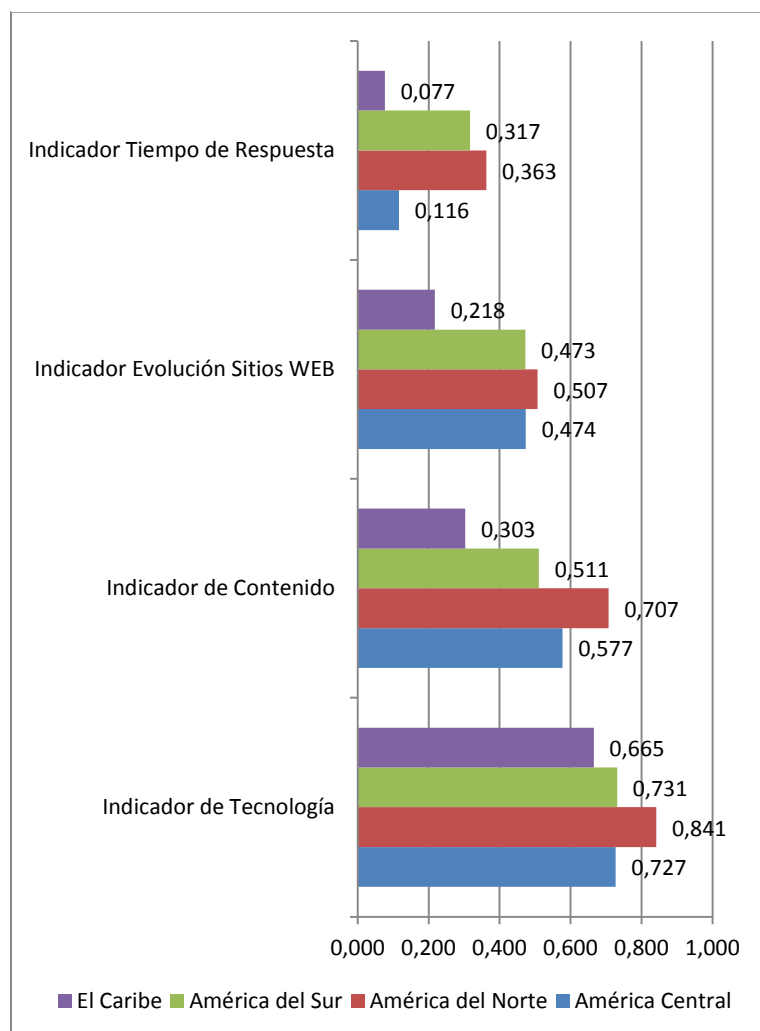
**Gráfico 23: Resultados Caso 4 por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

Como ocurre en otros casos, los mayores promedios sub regionales son obtenidos en el indicador

**Gráfico 24: Gráfico caso 4 por Indicador y Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

de tecnología, donde Canadá obtiene 0,841, América del Sur 0,731, América Central 0,727 y El Caribe 0,665.

A continuación el indicador con mayores promedios es el relativo a contenido, donde América del Norte presenta un valor de 0,707, América Central 0,577, América de Sur 0,511 y El Caribe 0,303.

Luego, en el indicador de evolución de sitios Web, vemos que América del Norte (0,507), América Central (0,474) y América del Sur (0,473) presentan promedios que no importan una brecha mayor. Luego, El Caribe obtiene un indicador de 0,218.

Por último, en el indicador de tiempo de respuesta además de haber menores promedios en general, es donde se observaron las mayores diferencias. Esto por cuanto si bien América del Norte y América del Sur obtienen valores similares, 0,363 y 0,317 respectivamente, América Central obtiene un índice de 0,116 y El Caribe 0,077.

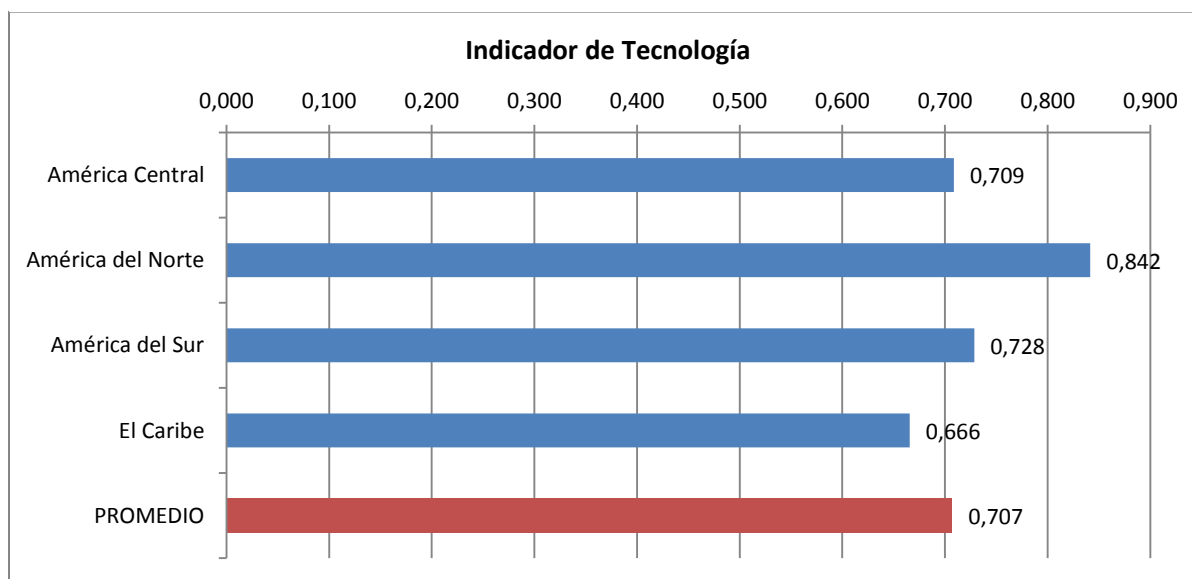
## RESULTADOS POR INDICADOR

A continuación se presentan los resultados por cada uno de los indicadores que componen el ISJL. Estos resultados se presentan por sub región y de manera comparativa entre los 4 casos con el objeto de tener una idea de como se comportaron los distintos sitios web para cada uno de los indicadores respecto a los diversos casos de estudio. A su vez, dentro del análisis de cada sub región se presentan los indicadores obtenidos por cada país mediante el promedio obtenido en cada caso. Por ejemplo, el valor de un país determinado para el indicador de tiempo de respuesta, será el promedio obtenido en cada uno de los casos para dicho indicador.

### INDICADOR DE TECNOLOGÍA

Como se señaló en la sección metodológica de este informe, este indicador tiene objetivo medir la incorporación de un conjunto de buenas prácticas tecnológicas a la interfaz utilizada (sitio Web) para la prestación de servicios en línea y que permiten contribuir al mejoramiento de la usabilidad y accesibilidad de estas plataformas.

**Gráfico 25: Resultados Indicador de Tecnología por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico N° 25, en general los promedios obtenidos por los países de acuerdo a la sub región en que han sido agrupados se encuentra todos sobre 0,600 y no presentan mayores diferencias entre una sub región y otra.

La sub región con mayor nivel de cumplimiento en relación a las buenas prácticas tecnológicas que componen este indicador es América del Norte con 0,842. A continuación encontramos a América del Sur con 0,728, América Central con 0,709 y El Caribe con 0,666.

## AMÉRICA DEL NORTE

Dentro de esta sub región, Canadá presenta el mayor índice con 0,917, seguido de Estados Unidos (0,835) y México (0,773).

A nivel de cada caso los promedios obtenidos por los países que la componen, de acuerdo al gráfico N° 26, son superiores a 0,800 siendo posible destacar el caso 1 donde se presenta el mayor valor (0,875).

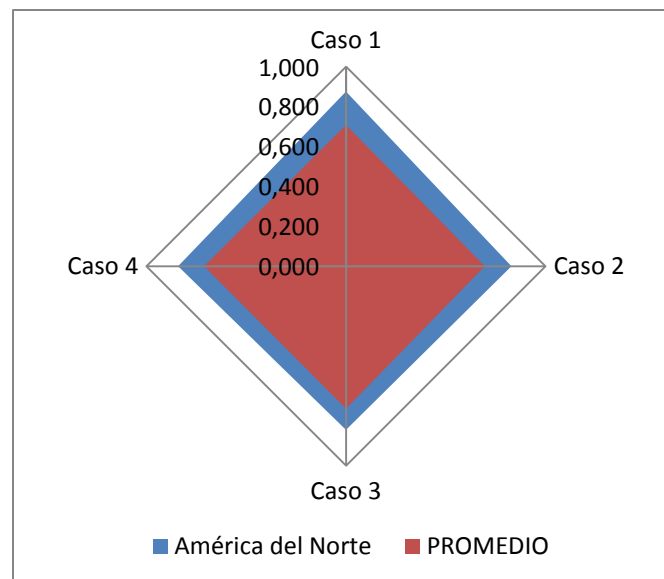
Por otro lado todos los valores obtenidos son superiores en comparación a los promedios de los 34 países para este indicador.

**Tabla 24: Resultados Indicador de Tecnología América del Norte**

País	Índice
Canadá	0,917
Estados Unidos	0,835
México	0,773

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 26: Resultados Indicador de Tecnología por Caso América del Norte**



Fuente: Elaboración propia

## AMÉRICA DEL SUR

En esta sub región los primeros lugares son ocupados por Argentina (0,795), Brasil (0,779) y Paraguay (0,774).

Luego, y de acuerdo a la tabla N° 26, de los 10 países que la componen, 8 presentan indicadores superiores a 0,700 y 5 se encuentran por sobre el promedio sub regional de 0,728.

**Tabla 25: Resultados Indicador de Tecnología América del Sur**

País	Índice
Argentina	0,795
Brasil	0,779
Paraguay	0,774
Uruguay	0,766
Chile	0,749
Venezuela	0,726
Ecuador	0,709
Colombia	0,702
Bolivia	0,650
Perú	0,636

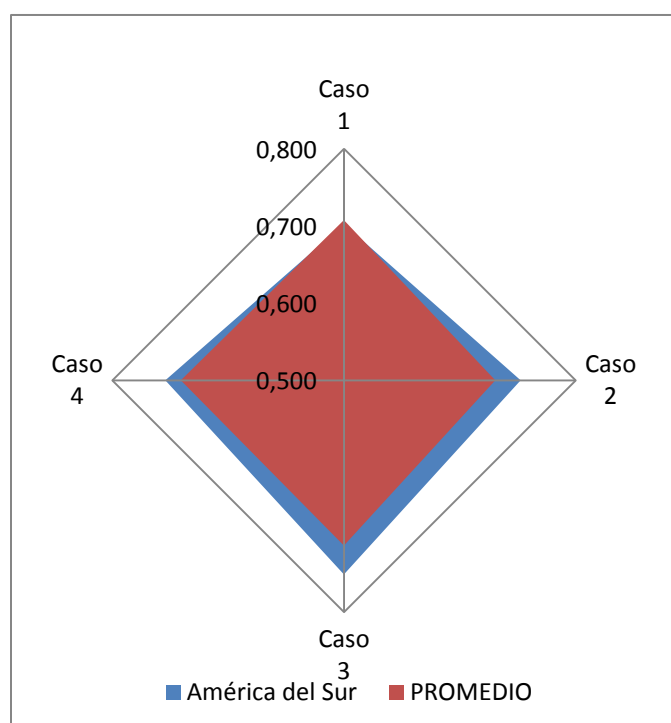
Fuente: Elaboración propia

En relación a cada caso, América del Sur presenta valores superiores a 0,700 en todos los casos.

Destaca en particular el caso 3 donde obtiene el mayor indicador de tecnología (0,751).

Por otro lado, el menor se presenta en el caso 1 con 0,702, siendo además, el único problema justiciable donde se encuentra por debajo del promedio obtenido por los 34 países.

**Gráfico 27: Resultados Indicador de Tecnología por Caso América del Sur**



Fuente: Elaboración propia

## AMÉRICA CENTRAL

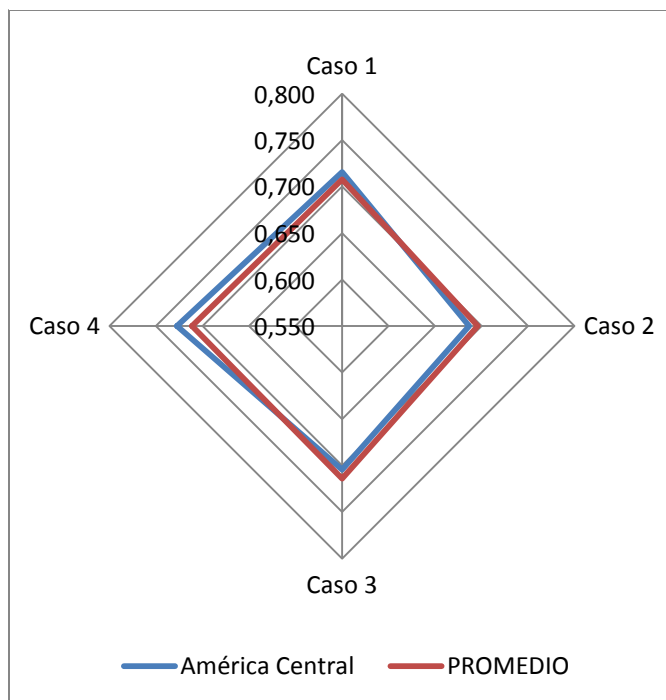
En esta sub región, vemos que el mayor indicador de tecnología lo presenta Nicaragua con 0,817, seguido de Panamá (0,776) y Guatemala (0,770), siendo estos tres los únicos que se encuentran por sobre el promedio sub regional (0,709).

**Tabla 26: Resultados Indicador de Tecnología América Central**

País	Índice
Nicaragua	0,817
Panamá	0,776
Guatemala	0,770
Honduras	0,699
El Salvador	0,651
Costa Rica	0,538

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 28: Resultados Indicador de Tecnología por Caso América Central**



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, a nivel de cada caso, esta sub región presenta su mayor indicador de tecnología en el caso 4 (0,727) y luego en el caso 1 (0,716). En ambos casos, se encuentra por sobre el promedio obtenido por los 34 países.

En el caso 2 obtuvo un promedio de 0,687 y en el caso 3 de 0,705. De acuerdo a lo observado en el gráfico N° 28, en ambos casos se encuentran las mayores posibilidades de mejora en cuanto a la incorporación de las buenas prácticas que componen el indicador de tecnología ya que en estos se encuentra bajo el promedio general de 0,696 para el caso 2 y

de 0,714 en el caso 3.

De acuerdo a la tabla N° 27 el mayor promedio entre los cuatro casos para el indicador de tecnología para los países que comprenden El Caribe es de República Dominicana con 0,797.

A continuación encontramos a Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Sta. Lucía y San Vicente y las Granadinas, todos con 0,790 (miembros de la Eastern Caribbean Supreme Court).

**Tabla 27: Resultados Indicador de Tecnología  
América Central**

País	Índice
República Dominicana	0,797
Antigua y Barbuda	0,790
Dominica	0,790
Granada	0,790
San Cristóbal y Nieves	0,790
Sta. Lucía	0,790
San Vicente y las Granadinas	0,790
Jamaica	0,775
Guyana	0,773
Barbados	0,773
Belize	0,755
Bahamas	0,718
Trinidad y Tobago	0,652
Haití	0,000
Surinam	0,000

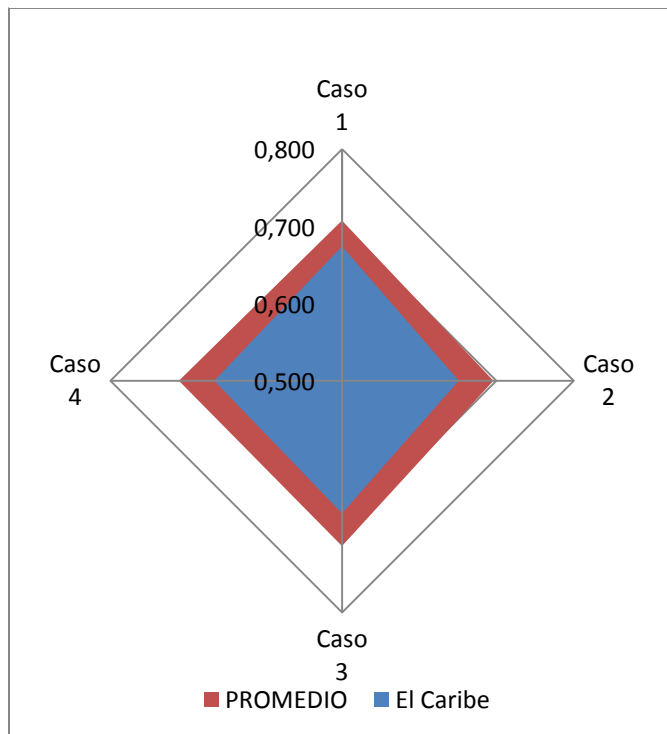
Fuente: Elaboración propia

En el tercer lugar se encuentra Jamaica con 0,775, en el cuarto Guyana y Barbados con 0,773 (ambos de la Caribbean Court of Justice), en el quinto Belize con 0,755, sexto Bahamas con 0,718 y en el séptimo Trinidad y Tobago con 0,652. Este último, es el único país, junto con Haití y Surinam (ambos con 0,000) que se encuentra bajo el promedio regional de 0,666.

A nivel de cada caso vemos los promedios obtenidos por los países que componen esta sub región se encuentran por debajo del obtenido por

los 34 países en todos los problemas justiciables. El mayor índice de tecnología se encuentra en el caso 1 con 0,674 y el menor en el caso 2 con 0,651 por lo que vemos que en general sus indicadores no presentan mayores diferencias de caso en caso.

**Gráfico 29: Resultados Indicador de Tecnología por Caso El Caribe**



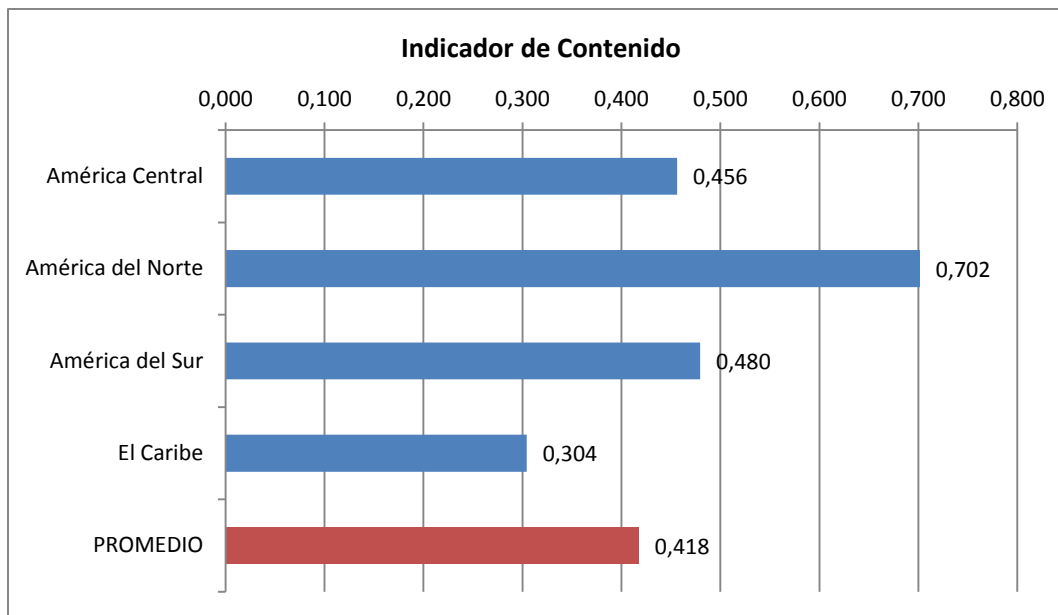
Fuente: Elaboración propia



## INDICADOR DE CONTENIDO

Tal como se señaló con anterioridad, el indicador de contenido mide la utilidad de información y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados a cada caso de estudio que debieran estar presentes en los sitios Web asociados a la resolución de los problemas en estudio.

**Gráfico 30: Resultados Indicador de Contenido por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico N° 30 vemos que en general los promedios obtenidos por las distintas sub regiones para el indicador de contenido son menores a lo que veíamos respecto al indicador de tecnología y a su vez muestran mayores diferencias entre estas. En este sentido América del Norte presenta el mayor indicador al obtener 0,702, siendo seguido por América del Sur con 0,480 y América Central con 0,456, todas las cuales se encuentran por sobre el promedio obtenido por los 34 países (0,418). El Caribe es la única sub región que se encuentra por debajo de dicho promedio con 0,304.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por los países que integran cada una de las sub regiones, comparando además sus promedios a nivel de cada caso.

## AMÉRICA DEL NORTE

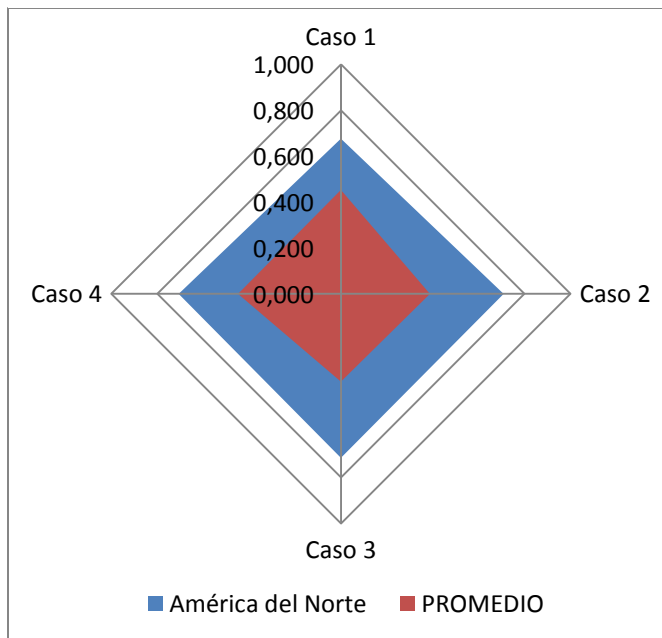
De acuerdo a la tabla N° 29, el país de esta sub región con mayor indicador de contenido es Estados con un índice de 0,888. En este sentido, esto da cuenta de que los sitios Web que fueron evaluados para los distintos casos, en general, son diseñados para ser de utilidad a los ciudadanos al permitirles orientarse y resolver sus problemas justiciables con contenidos específicos respecto a estos.

**Tabla 28: Resultados Indicador de Contenido América del Norte**

País	Índice
Estados Unidos	0,888
Canadá	0,817
México	0,400

**Gráfico 31: Resultados Indicador de Contenido por Caso América del Norte**

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

A continuación, y también con un índice importante, encontramos a Canadá con 0,817. Posteriormente se ubica México que presenta un indicador que guarda mayor relación con los demás países que comprenden otras sub regiones, al obtener 0,400.

En el gráfico N° 31 es posible observar como los promedios de América del Norte es mayor al general en el indicador de contenido en todos los casos.

El mayor índice en este rubro es obtenido en el caso 3 sobre cobro de pequeña deuda, donde alcanza 0,714. Luego, en el caso 2 obtiene 0,709 y en el caso 4 presenta 0,707. El menor promedio está en el caso 1 con 0,676.

Luego, la mayor brecha con el promedio general está en el caso 3, donde el promedio general es de 0,382 (el más bajo entre los distintos casos para el indicador de contenido). A su vez, la menor diferencia se presenta en el caso 1 donde el promedio general fue de 0,453.

## AMÉRICA DEL SUR

Tal como se observa en la tabla N° 29 Colombia presenta el mayor indicador de contenido en América del Sur con 0,709, le siguen Bolivia con 0,580 y Brasil con 0,578.

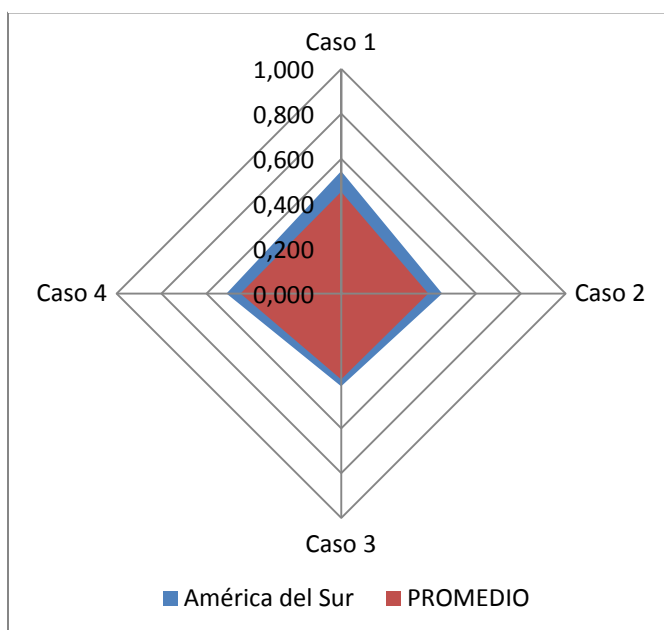
Con valores inferiores a 0,500 encontramos a Uruguay (0,497), Argentina (0,490), Chile (0,489), Paraguay (0,475), Venezuela (0,376), Perú (0,350) y Ecuador (0,253).

**Tabla 29: Resultados Indicador de Contenido América del Sur**

País	Índice
Colombia	0,709
Bolivia	0,580
Brasil	0,578
Uruguay	0,497
Argentina	0,490
Chile	0,489
Paraguay	0,475
Venezuela	0,376
Perú	0,350
Ecuador	0,253

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 32: Resultados Indicador de Contenido por Caso América del Sur**



Fuente: Elaboración propia

Luego, de acuerdo al gráfico 32, es posible destacar en que en todos los casos esta sub región se encuentra por sobre el promedio general.

La mayor diferencia se presenta en el caso 1 donde el indicador de contenido para América del Sur es de 0,545 frente al promedio general para dicho caso de 0,453. Por otra parte, la menor diferencia se obtiene en el caso 3 donde esta sub región obtiene 0,413 y el promedio general es de 0,382.

Luego, el indicador de contenido para el caso 2 es de 0,450 y para el caso 4 es de 0,511.

Por último, es importante señalar que a diferencia con lo que ocurre para América del Norte los promedios más altos se presentan en los casos 1 y 4.

## AMÉRICA CENTRAL

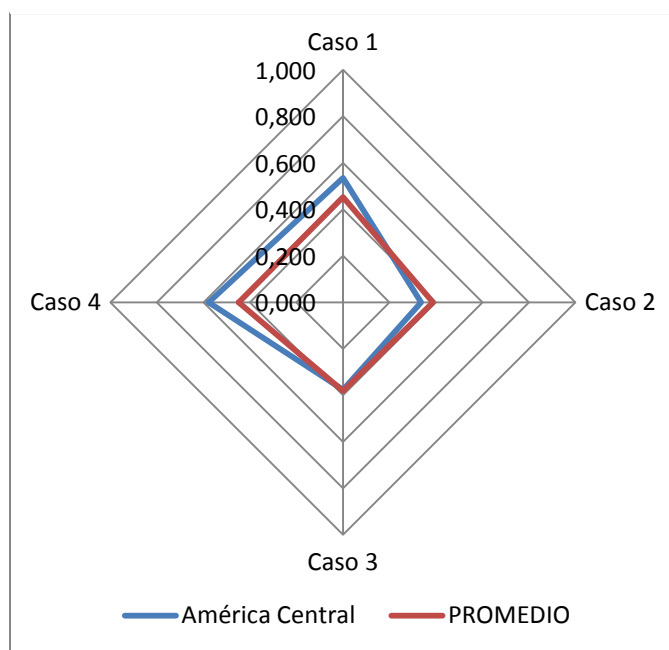
De acuerdo a la Tabla N° 31, Guatemala presenta el mayor indicador de contenido de la sub región que integra con 0,862.

A continuación le siguen Honduras (0,625), Costa Rica (0,623), Nicaragua (0,618), todos países que se encuentran sobre el promedio sub regional para este indicador (0,456). Luego, y por debajo de este, encontramos a Panamá (0,381) y El Salvador (0,356).

**Tabla 30: Resultados Indicador de Contenido América Central**

País	Índice
Guatemala	0,862
Honduras	0,625
Costa Rica	0,623
Nicaragua	0,618
Panamá	0,381
El Salvador	0,356

**Gráfico 33: Resultados Indicador de Contenido por Caso América Central**



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Tal como ocurría en América del Sur, los mayores promedios respecto en este indicador los encontramos en los casos 1 y 4 donde esta sub región obtiene 0,535 y 0,577 respectivamente. En ambos se observan valores superiores a los promedios generales.

En el mismo sentido las mayores posibilidades de mejorar están en los casos 2 y 3, cuyos valores son 0,336 y 0,376 respectivamente. Además, en estos dos casos el indicador de contenido se encuentra por debajo del promedio general de 0,388 para el caso 2 y 0,382 para el caso 3.

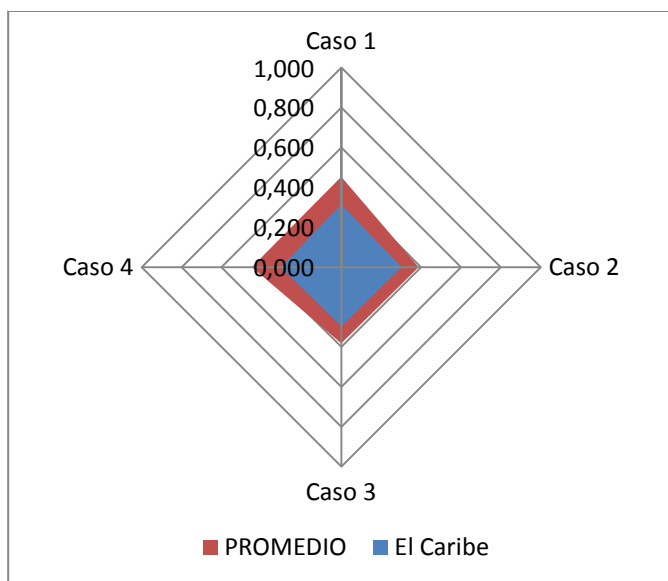
En la tabla N° 31 se observa que el país con mayor indicador de contenido para la Sub región de El Caribe es Trinidad y Tobago con 0,562. A continuación encontramos a Jamaica con 0,454 y a Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Sta. Lucía y San Vicente y las Granadinas todos con 0,415. En cuarto lugar se ubica República Dominicana con 0,410.

Todos estos países antes mencionados se encuentran sobre el promedio sub regional de 0,304. Por debajo de este se encuentran Bahamas (0,241), Belice (0,165), Barbados (0,122), Guyana (0,122) y Haití y Surinam ambos con 0,000.

**Tabla 31: Resultados Indicador de Contenido El Caribe**

País	Índice
Trinidad y Tobago	0,562
Jamaica	0,454
Antigua y Barbuda	0,415
Dominica	0,415
Granada	0,415
San Cristóbal y Nieves	0,415
Sta. Lucía	0,415
San Vicente y las Granadinas	0,415
República Dominicana	0,410
Bahamas	0,241
Belice	0,165
Barbados	0,122
Guyana	0,122
Haití	0,000
Surinam	0,000

**Gráfico 34: Resultados Indicador de Contenido por Caso El Caribe**



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico N° 34 vemos que los promedios de los países que integran El Caribe en cada uno de los casos es inferior al promedio de los 34 países.

Las mayores diferencias se presentan en los casos 1 y 4 donde esta sub región presenta promedios de 0,314 y 0,303 respectivamente, frente a los promedios generales para estos casos donde para el caso 1 es de 0,453 y del caso 4 de 0,448.

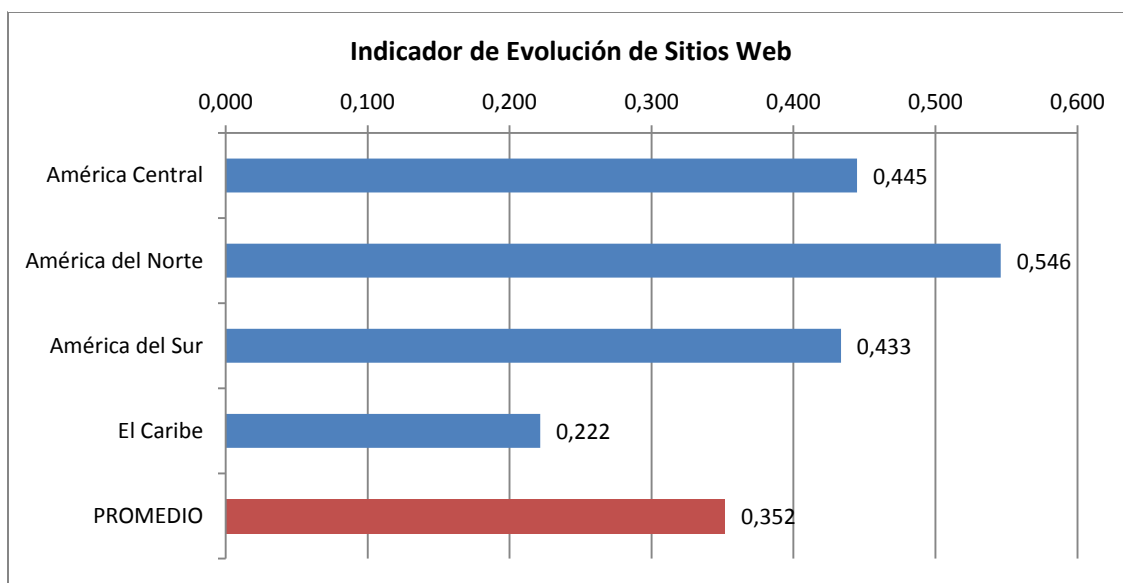
Por otra parte los valores obtenidos en los distintos problemas justiciables no presentan mayores diferencias entre si. El mayor promedio es del caso 1 con 0,314 y el del menor es del caso 3 con 0,298.

El caso 2 presenta un indicador de 0,303 al igual que el caso 4.

## INDICADOR DE EVOLUCIÓN DE SITIOS WEB

El objetivo de este indicador es situar las diversas características de los sitios Web evaluados de acuerdo al estado de evolución de sitios Web y servicios en Línea ofrecidos por las instituciones relacionadas a la resolución de los problemas justiciables por medio de la verificación de existencia de los diversos elementos que componen cada uno de los estadios de evolución Web de acuerdo a la clasificación que Naciones Unidas sigue en su *Global E-Government Readness Index* (Emergente, Mejorado, Transaccional y Conectado).

**Gráfico 35: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

El promedio de los cuatro casos obtenido por los 34 países en este indicador es de 0,352. Sobre dicho promedio se encuentran América del Norte, sub región que presenta el mayor indicador con 0,546, América Central con 0,445 y América del Sur con 0,433. Bajo este se encuentra El Caribe con 0,222.

Respecto de este indicador vemos que las diferencias entre América del Norte y las demás regiones no son tan amplias como ocurre con el indicador de contenido, particularmente con América Central y América del Sur.

Por último, el promedio general observado (0,352) es inferior a los dos indicadores analizados previamente ya que el indicador de tecnología presenta un promedio de 0,707 y el de contenido de 0,418.

## AMÉRICA DEL NORTE

De acuerdo a la tabla N° 32, vemos que el país con mayor Indicador de Evolución de Sitios Web de esta Sub región es Estados Unidos con 0,670. A continuación encontramos a Canadá con 0,505 y México con 0,463.

De acuerdo al gráfico N° 26 es posible observar como los promedios obtenidos en los distintos casos por los países que integran esta sub región son evolutivos respecto de los promedios generales.

**Tabla 32: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web América del Norte**

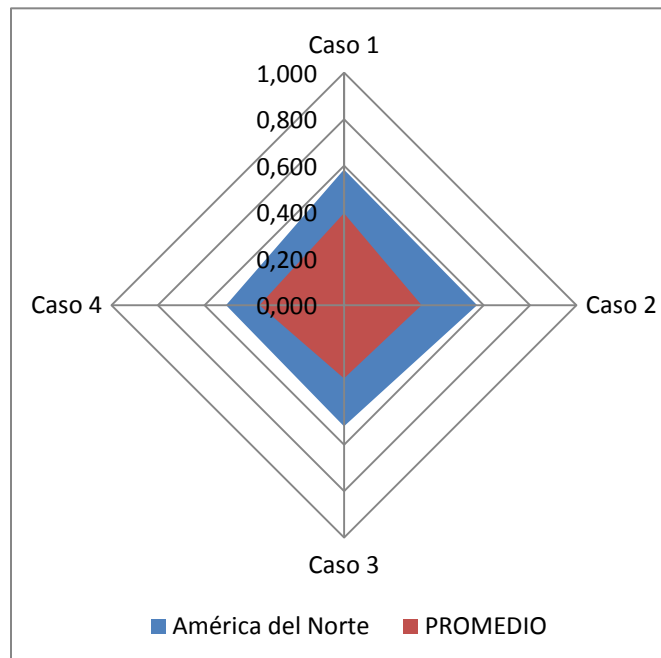
País	Índice
Estados Unidos	0,670
Canadá	0,505
México	0,463

Fuente: Elaboración propia

La mayor brecha entre ambos valores se da en el caso 2 donde el promedio general de los 34 países evaluados es de 0,334 en comparación con América del Norte donde el promedio es de 0,572.

Por otra parte la menor diferencia se encuentra en el caso 4, donde el promedio general es de 0,363 y en América del Norte el promedio fue de 0,507. Este último caso representa el con menor nivel de cumplimiento en esta sub región. De esta manera, en el caso 1 obtuvo 0,583, en el caso 2 0,572 y en el caso 3 0,521.

**Gráfico 36: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web por Caso América del Norte**



Fuente: Elaboración propia

## AMÉRICA CENTRAL

El primer lugar obtenido en el Indicador de Evolución de Sitios Web dentro de esta sub región es obtenido por Costa Rica con un índice de 0,622, único país que obtiene un valor superior a 0,600.

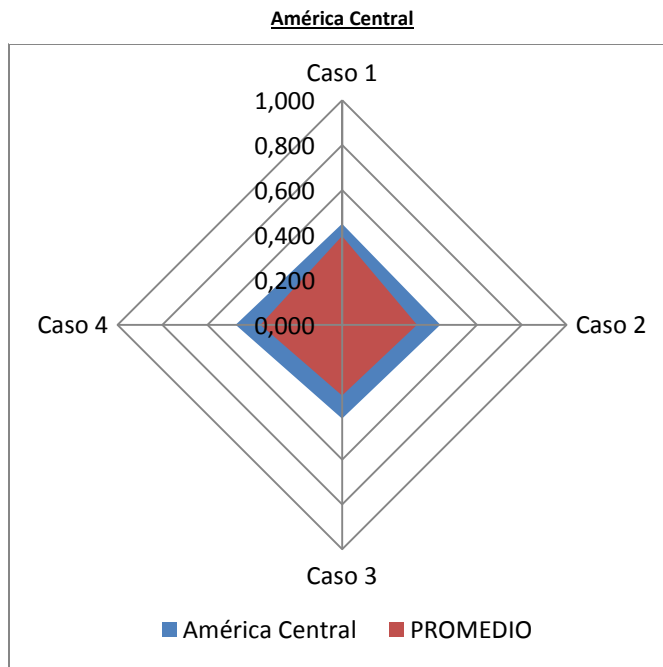
Luego, encontramos a Nicaragua (0,458) y Panamá (0,448). Estos tres países se encuentran sobre el promedio regional de 0,445. Por debajo de este valor, encontramos a Guatemala (0,418), El Salvador (0,329) y Honduras (0,306).

**Tabla 33: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web América Central**

País	Índice
Costa Rica	0,622
Nicaragua	0,458
Panamá	0,448
Guatemala	0,418
El Salvador	0,329
Honduras	0,306

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 37: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web por Caso**



Fuente: Elaboración propia

promedio general que fue de 0,334.

De acuerdo al gráfico N° 37, es posible destacar que al igual que América del Norte, esta sub región se encuentra en todos los casos sobre los promedios generales. Destaca el caso 4 donde el valor obtenido fue de 0,474, el mayor entre todos los casos y donde se presenta mayor diferencia con respecto al promedio general que para este caso fue de 0,363.

El caso 3 es aquél con menor promedio para esta sub región con un indicador de 0,418. Luego en el caso 1 el valor es de 0,450, problema justiciable donde menor brecha hay con el promedio general que fue de 0,395.

Por último, en el caso 2 América Central muestra un promedio de 0,438, mayor al

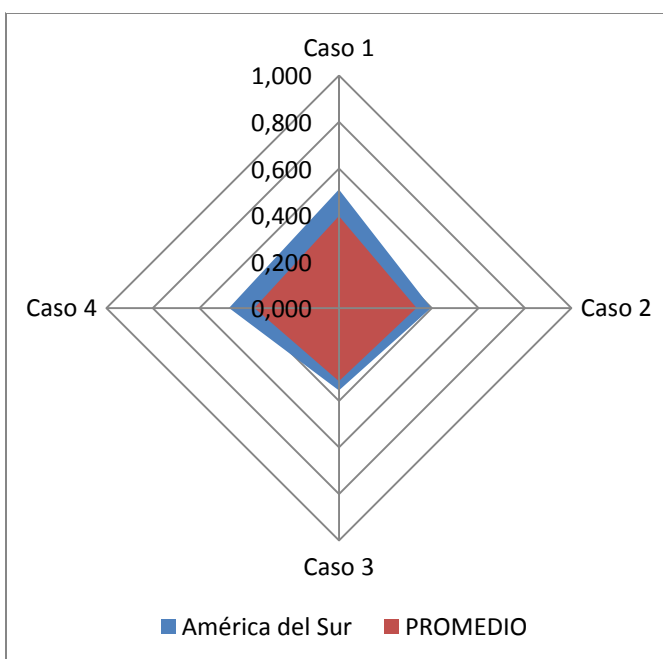


## AMÉRICA DEL SUR

En esta sub región el primer lugar es ocupado por Colombia con 0,673. Le sigue Brasil con 0,621. Ambos países, son los únicos de esta sub región que presentan un Indicador de Evolución de Sitios Web superior a 0,600.

A continuación encontramos a Perú (0,463) y Venezuela (0,460). Todos estos países presentan valores superiores al promedio regional de 0,433.

**Gráfico 38: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web por Caso América del Sur**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 34: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web América del Sur**

País	Índice
Colombia	0,673
Brasil	0,621
Perú	0,463
Venezuela	0,460
Chile	0,429
Paraguay	0,392
Argentina	0,372
Ecuador	0,326
Uruguay	0,313
Bolivia	0,285

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico 38 vemos que América del Sur presenta promedios superiores a los generales en todos los casos.

Sus mayores indicadores se presentan en el caso 1 y 4 donde esta sub región obtuvo 0,510 y 0,473 respectivamente.

Luego, en el caso 2 presenta un indicador de 0,396 y en el caso 3 0,355. Este último problema justiciable es aquél con menor nivel de cumplimiento, aun cuando se encuentra por sobre el promedio general.

En esta sub región el primer lugar en el Indicador de Evolución de Sitios Web es República Dominicana al obtener un índice de 0,467 y el segundo lugar es ocupado por Jamaica con 0,403. Ambos países son los únicos que presentan indicadores superiores al promedio sub regional de 0,352.

Luego, la tercera posición es ocupada por Trinidad y Tobago con 0,271.

A continuación encontramos a Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Sta. Lucía y San Vicente y las Granadinas con 0,260.

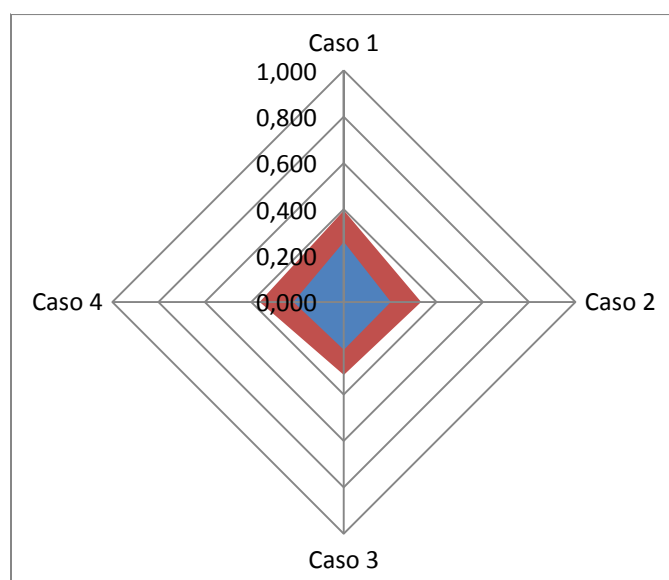
Con valores menores a 0,200 encontramos a Belice, Bahamas, Barbados, Guyana, Haití y Surinam. Estos dos últimos, presentan valores de 0,000.

De acuerdo al gráfico N° 39, vemos que esta sub región presenta promedios menores a los generales

**Tabla 35: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web América Central**

País	Índice
República Dominicana	0,467
Jamaica	0,403
Trinidad y Tobago	0,271
Antigua y Barbuda	0,260
Dominica	0,260
Granada	0,260
San Cristóbal y Nieves	0,260
Sta. Lucía	0,260
San Vicente y las Granadinas	0,260
Belice	0,199
Bahamas	0,178
Barbados	0,122
Guyana	0,122
Haití	0,000
Surinam	0,000

**Gráfico 39: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web por Caso El Caribe**



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

para este indicador en todos los casos. El caso con mayor valor es el caso 1 donde presenta un índice de 0,259.

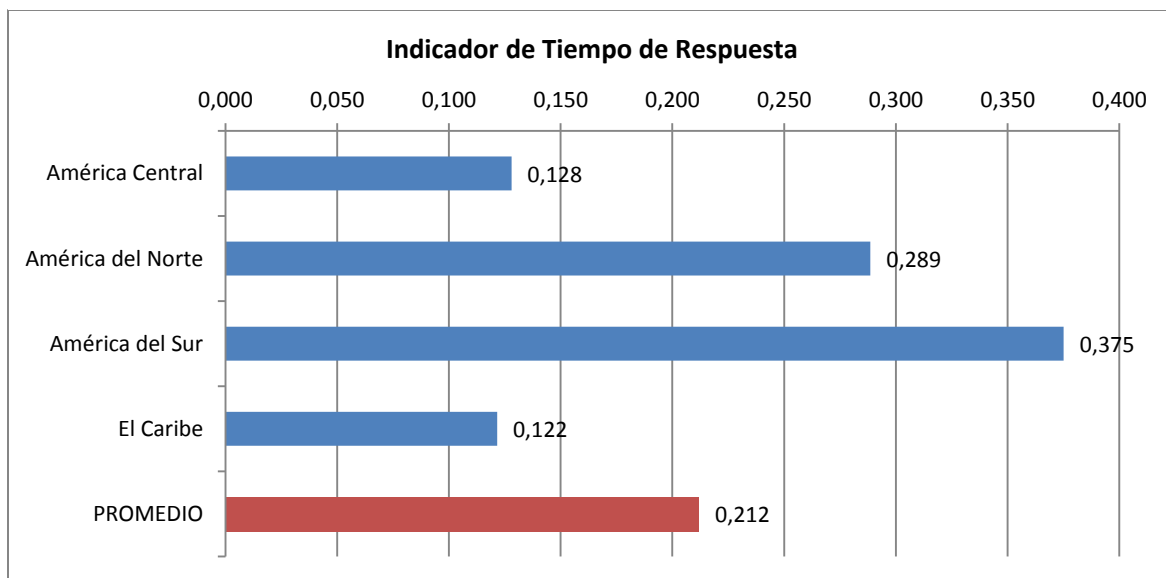
Por otra parte, el caso 2 es donde presenta menor promedio con un valor de 0,203. La mayor brecha se presenta en el caso 4 donde El Caribe tiene un promedio de 0,218 frente al promedio regional de 0,363.

Luego, en el caso 3 presenta un promedio de 0,206 y es donde menor diferencia tiene con el promedio general que para este caso fue de 0,315.

## INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA

Tal como se señalara más arriba el objetivo de este indicador es cuantificar el tiempo de respuesta para un primer contacto entre el ciudadano y el servicio asociado al caso de estudio. Para ello, se considera el envío de una consulta asociada al caso de estudio (por email o formulario de contacto publicado en el sitio) y medición de tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta. De esta manera, se chequea la existencia de respuesta automática y se contabiliza el número de horas totales que demore el usuario en recibir una repuesta sin tomar en consideración los fines de semana.

**Gráfico 40: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por Sub Región**



Fuente: Elaboración propia

Este Indicador de Tiempo de Respuesta presenta los menores índices entre todos los indicadores. Luego, la sub región con mayor nivel en este indicador es América del Sur con un promedio de 0,375 y a continuación encontramos a América del Norte con 0,289. Estas son las únicas regiones con indicadores sobre el promedio de los 34 países.

Por otro lado, tanto América Central (0,128) como El Caribe (0,122) se encuentran bajo dicho promedio.

## AMÉRICA DEL SUR

A nivel de esta sub región, el primer lugar lo ocupa Perú con un índice de 0,842. En segundo lugar encontramos a Chile con 0,666 y en el tercero a Uruguay con 0,653.

Estos tres países, junto a Paraguay (0,488) son aquellos que se encuentran por sobre el promedio sub regional de 0,375.

A nivel de caso, vemos que en todos ellos América del Sur se encuentra sobre el promedio general.

Destaca particularmente el caso 1 donde el promedio alcanza a 0,530 en comparación con el promedio general de 0,247.

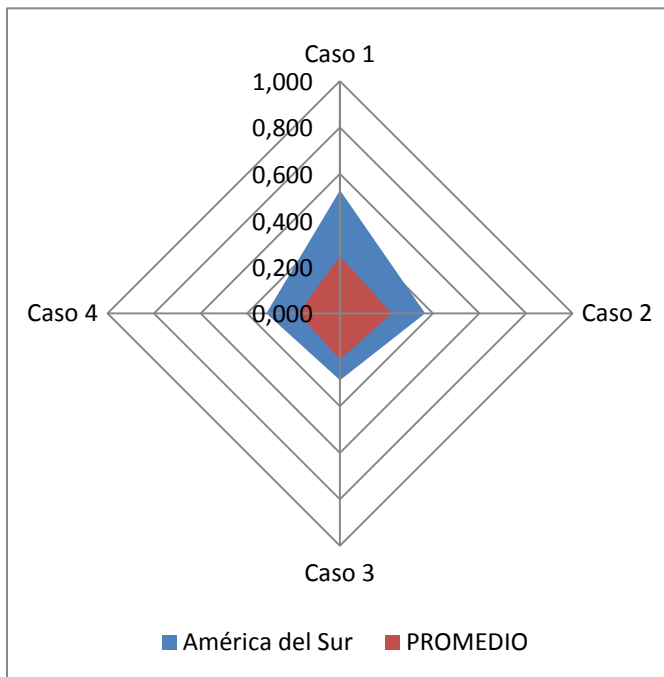
Luego, el segundo caso con mayor indicador de nivel de respuesta es el caso 2 donde América del Sur

**Tabla 36: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web América Central**

País	Índice
Perú	0,842
Chile	0,666
Uruguay	0,653
Paraguay	0,488
Argentina	0,284
Brasil	0,279
Colombia	0,257
Bolivia	0,111
Ecuador	0,109
Venezuela	0,063

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 41: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por Caso América del Sur**



Fuente: Elaboración propia

tiene valor de 0,366 frente al valor general de 0,223.

La menor diferencia se encuentra en el caso 3 donde América del Sur tiene un promedio de 0,288 aún por sobre del promedio general de 0,199.

Por último, en el caso 4 esta sub región presenta un indicador de 0,317 en comparación con el promedio general de 0,180.

## AMÉRICA DEL NORTE

En esta sub región Canadá presenta el mayor Indicador de Tiempo de Respuesta con 0,597. Le siguen Estados Unidos con 0,232 y México con 0,038.

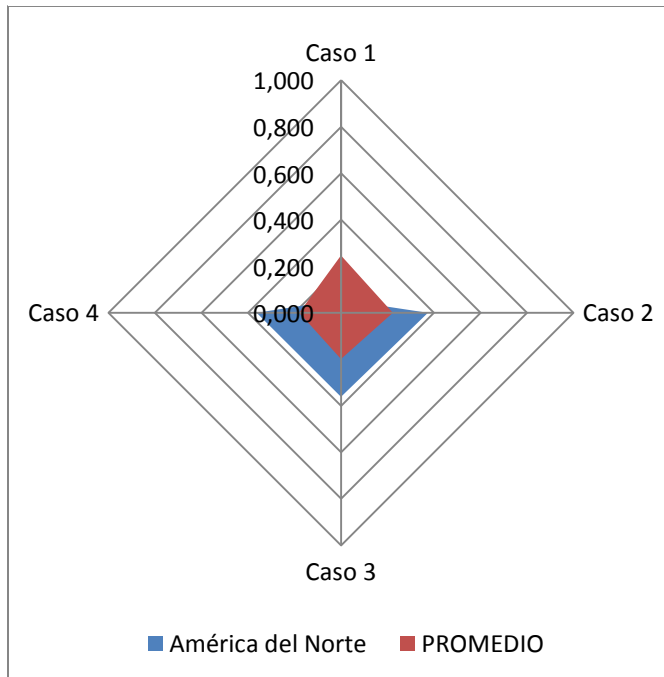
El promedio de esta sub región para este indicador fue de 0,289.

**Tabla 37: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta del Norte**

País	Índice
Canadá	0,597
Estados Unidos	0,232
México	0,038

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 42: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por Caso América del Norte**



Fuente: Elaboración propia

Tal como se presenta en el gráfico N° 42, América del Norte presenta valores superiores a los promedios generales para este indicador en los casos 2, 3 y 4. Por otro lado se encuentra bajo dicho promedio en el caso 1 con un índice de 0,056.

Entre aquellos en que se encuentra por sobre el promedio, el mayor índice lo obtiene en el caso 2 con 0,374, en comparación con el promedio general de 0,223.

Luego, en el caso 4 presenta un valor de 0,363 y en el caso 3 0,288.

## AMÉRICA CENTRAL

En esta sub región el mayor Indicador de Tiempo de Respuesta lo presenta Costa Rica con un índice de 0,622. A continuación está Nicaragua con 0,300 y Guatemala con 0,199. Todos estos países se encuentran sobre el promedio de la sub región de 0,128.

**Tabla 38: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta del Norte**

País	Índice
Costa Rica	0,622
Nicaragua	0,300
Guatemala	0,199
Panamá	0,121
Honduras	0,013
El Salvador	0,000

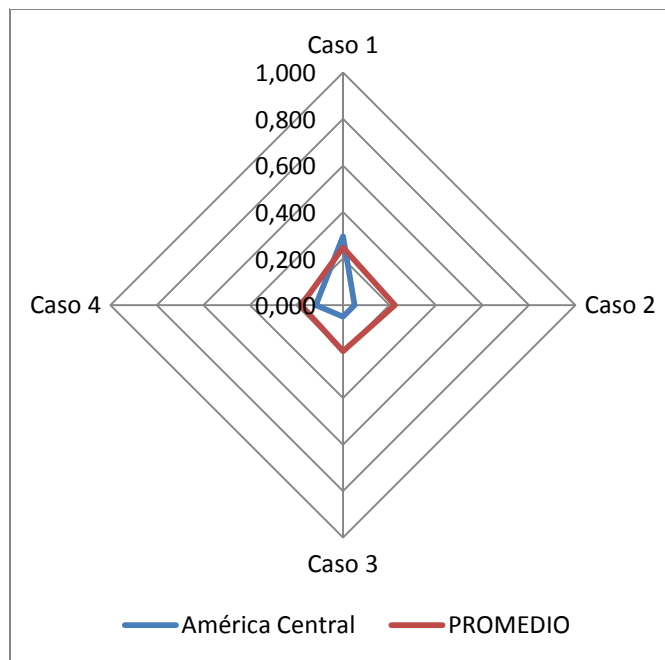
Fuente: Elaboración propia

Luego, encontramos a Panamá (0,121), Honduras (0,013) y El Salvador (0,000).

Tal como se muestra en el gráfico N° 43, vemos que esta sub región presenta un promedio mayor al obtenido por los 34 países tan solo en el caso 1 al obtener 0,296.

En el resto de los casos puede observarse que América Central presenta promedios inferiores a los obtenidos por los 34 países. De esta manera, en el caso 2 esta sub región tiene un indicador de 0,050, en el caso 3

**Gráfico 43: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por caso América Central**



Fuente: Elaboración propia

0,050 y en el caso 4 0,116.

De acuerdo a la tabla 39, vemos que Jamaica ocupa el primer lugar con un indicador de 0,761. En el segundo lugar está República Dominicana con 0,463. A continuación, encontramos a Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Sta. Lucía y San Vicente y las Granadinas con 0,100.

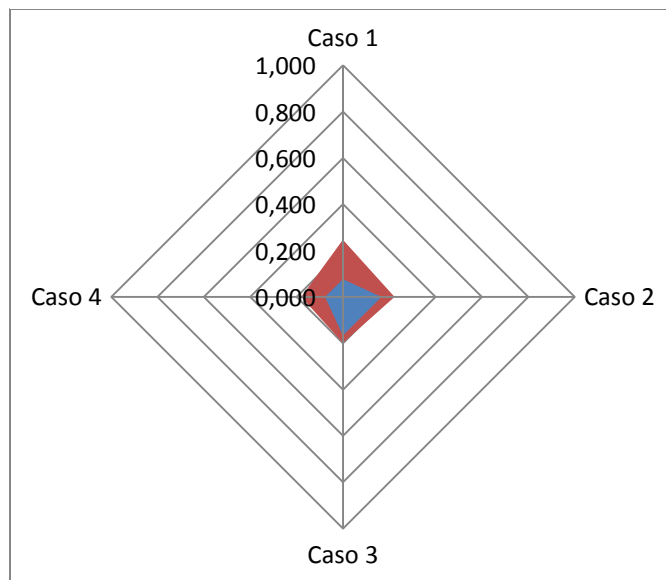
En esta sub región hay varios países que obtuvieron valores iguales a 0,000 (Bahamas, Barbados, Belice, Guyana, Haití, Surinam y Trinidad y Tobago)

**Tabla 39: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta del Norte**

País	Índice
Jamaica	0,761
República Dominicana	0,463
Antigua y Barbuda	0,100
Dominica	0,100
Granada	0,100
San Cristóbal y Nieves	0,100
Sta. Lucía	0,100
San Vicente y las Granadinas	0,100
Bahamas	0,000
Barbados	0,000
Belice	0,000
Guyana	0,000
Haití	0,000
Surinam	0,000
Trinidad y Tobago	0,000

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 44: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por Caso El Caribe**



Fuente: Elaboración propia

caso 4 0,077.

En el gráfico N° 44 vemos que en todos los casos esta sub región presenta índices menores al promedio general.

Los casos con mayores indicadores de tiempo de respuesta son los casos 2 y 3 donde El Caribe obtiene 0,166.

Luego en el caso 1 presenta 0,076 y en el

## CONCLUSIONES

Como se señaló en la parte introductoria de este informe, el ISJL tiene por objeto graficar en la medida de lo posible el grado de penetración de la Web como herramienta para avanzar en el proceso de evolución hacia la e-justicia, enfocándose particularmente en una mayor relación del sistema de justicia con el ciudadano de manera de eliminar barreras de acceso a la justicia (en un sentido amplio).

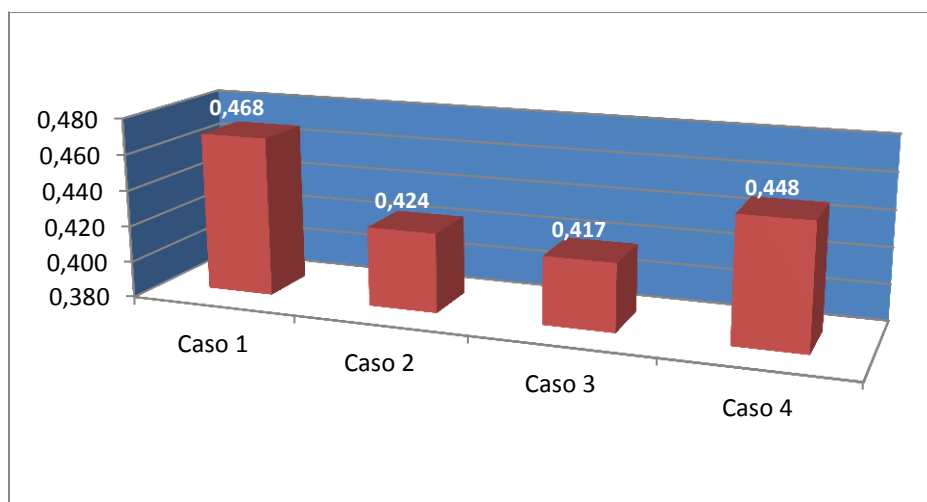
Para ello, dentro de la metodología de evaluación se incorpora del concepto de problemas justiciables o casos concretos frente a los cuales se busca establecer el tiempo de respuesta frente a un primer contacto, el tipo de respuesta que se entrega, la utilidad de información y calidad de asistencia al usuario para resolver su caso concreto y la calidad de la interfaz, o sea, buenas prácticas en materia tecnológica.

En base a lo anterior, luego de la aplicación a los 34 países y de la presentación de los resultados en este informe, es posible obtener una serie de conclusiones mediante el cruce de los diversos indicadores, sub indicadores y variables para cada uno de los casos. Aquí, presentamos aquellas conclusiones generales que creemos esenciales destacar luego de todo el proceso realizado:

### ❖ Diversidad de respuestas según casos:

En segundo lugar, y de acuerdo a lo que puede observarse en el gráfico N° 45, la situación para cada uno de los casos consultados es muy diversa. De esta manera, vemos que los mayores promedios se encuentran en los casos 1: “resarcimiento por bienes defectuosos” con 0,468 y 4: “cobro de remuneraciones laborales” con 0,448.

**Gráfico 45: Índice Global por Caso**



Fuente: Elaboración propia



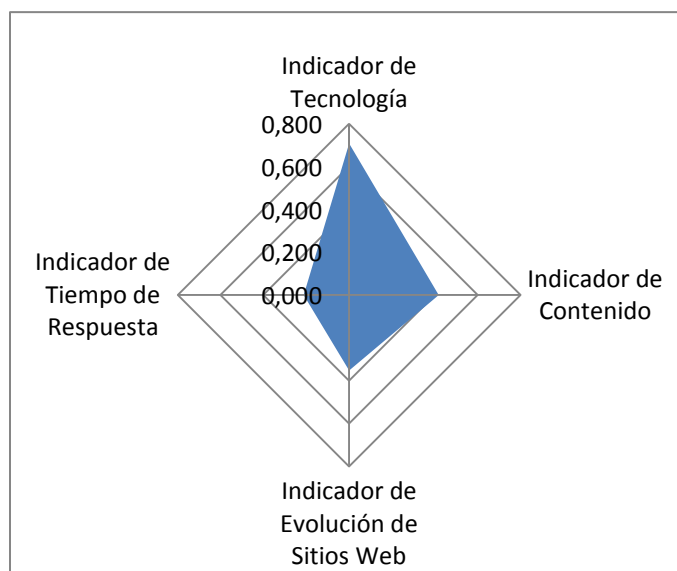
Sin embargo, esta diferencia entre casos no ocurre en aquellos países que se encuentran en la parte alta del ranking general, particularmente Canadá y Estados Unidos. En estos países, los mayores promedios son obtenidos en los casos 2 y 3, donde las demás sub regiones tienen menores promedios.

A nivel de sub región, y como se señaló en los resultados generales, los casos 2 (cobro por falta de pagar soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda), son aquellos que, salvo el caso de América del Norte, presentan menores valores. Para estos dos casos, la mayoría de los países fueron evaluados mediante sitios web de tribunales. De esta manera, para América Central, América del Sur y el Caribe, los casos 2 y 3 son aquellos que presentan mayores posibilidades de mejora. Por otra parte, los casos 1 y 2 son aquellos con mayores valores, en su mayoría por la existencia de sitios Web de instituciones especializadas en la resolución de problemas justiciables relacionados a estos.

- ❖ Mayores niveles de incorporación de tecnología que de contenido para la relación con los ciudadanos.

Tal como se presenta en el gráfico N° 46 que presenta los promedios por indicador de los 34 países, es posible observar como el mayor promedio se encuentra en el Indicador de Tecnología encontrándose bastante por sobre los indicadores de contenido, de evolución de sitios Web y de tiempo de respuesta.

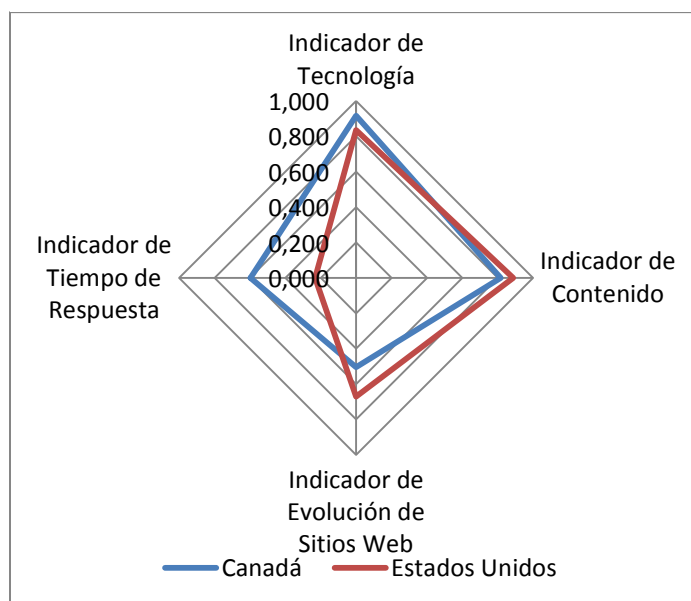
**Gráfico 46: Comparativo entre Indicadores**



Fuente: Elaboración propia

Ahora, esta diferencia es diversa según el país analizado. Particularmente, se presenta una gran diferencia entre los países que se encuentra en los primeros lugares (Estados Unidos y Canadá), donde además del cumplimiento del Indicador de Tecnología, hay un alto nivel de cumplimiento en el Indicador de Contenido y de Evolución de Sitios Web. Tal como puede observarse en el gráfico N° 47:

**Gráfico 47: Resultados por Indicador**  
**Estados Unidos-Canadá**



Fuente: Elaboración propia

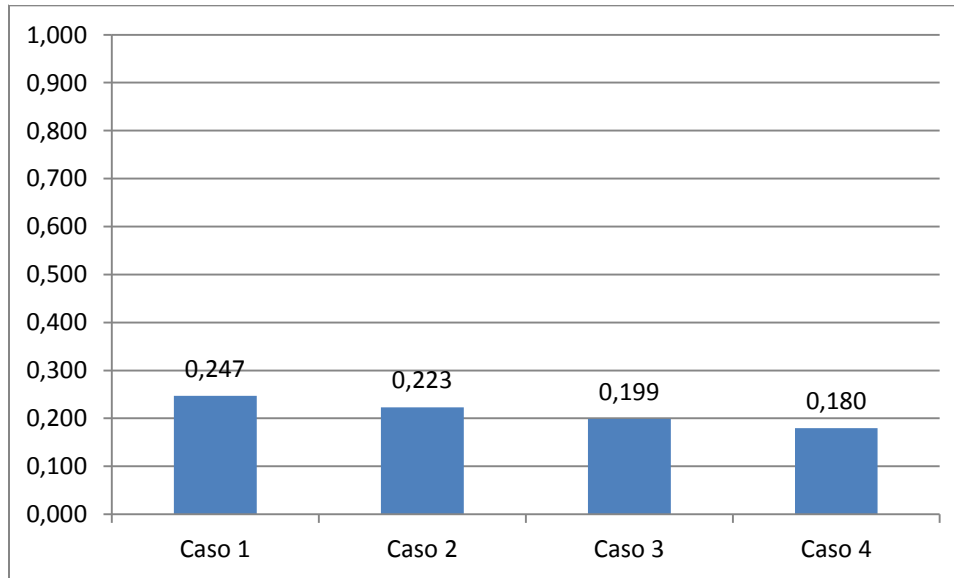
Estos datos, sumado al hecho de que en estos países no existe mayor diferencia entre los casos, permiten afirmar que hay una tendencia general en la manera en que son diseñados y utilizados los sitios Web por parte de las instituciones del sector justicia incorporados en la evaluación.

De esta manera, son sitios en los cuales además de incorporar buenas prácticas tecnológicas, están diseñados y poseen contenido específico para brindar información y servicios de utilidad para solucionar problemas justiciables.

- ❖ El indicador de tiempo de respuesta presenta los indicadores más bajos.

En general, y tal como puede observarse en el gráfico N° 46, el Indicador de Tiempos de Respuesta es aquel que presenta menores niveles de cumplimiento. Esto implica que los países pueden presentar sitios Web con incorporación de buenas prácticas tecnológicas, ofrecer en menor o mayor medida servicios a través de la Web, algunos de ellos brindar contenido de utilidad para los ciudadanos, sin embargo, en general, cuando se realizan consultas o se busca contactar a las instituciones esta respuesta es tardía o en algunos casos inexistente.

**Gráfico 48: Promedio General Indicador de Tiempo de Respuesta por Caso**



Fuente: Elaboración propia

ANEXO: GUÍA DE DEFINICIONES

Este documento contiene las definiciones para los diversos indicadores, sub-indicadores y variables que componen el Índice de Servicios Judiciales en Línea.

No debe olvidarse que, en general, se aplican los diversos indicadores para cada caso en concreto, y que son estos los que sirven de elemento interpretativo para orientar cada pregunta.

### **Definición de Indicadores, Sub-indicadores y Variables del ISJL**

El ISJL está compuesto por una serie de indicadores que son aplicados para cada uno de los problemas justiciables que han sido definidos en la introducción metodológica. Estos indicadores son sujetos a ponderación, lo que responde a una priorización de los diversos indicadores.

A continuación se definen estos cuatro indicadores, como los sub indicadores y variables que los componen.

#### **1.1. Indicador de Tiempo de Respuesta**

##### *❖ Objetivo*

El objetivo de este indicador es cuantificar el tiempo de respuesta para un primer contacto entre el ciudadano y el servicio asociado al caso de estudio. A su vez, se otorga puntaje tanto por la existencia de una respuesta automática donde conste que la solicitud ha sido recibida o un equivalente, y por otra parte, por el recibimiento de un primer contacto en relación al caso en concreto aun cuando no implique la resolución de la consulta.

##### *❖ Forma de medición*

Para evaluar este indicador, se considera el envío de una consulta asociada al caso de estudio (por email o formulario de contacto publicado en el sitio) y medición de tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta.

De esta manera, se chequea la existencia de respuesta automática y se contabiliza el número de horas totales que demore el usuario en recibir una respuesta, sin contabilizar los fines de semana. Se contempla en formulario de levantamiento de información, el registro de fecha y hora de envío de pregunta y fecha y hora de recepción de respuesta.

La aplicación de este indicador parte del supuesto de que los sitios web evaluados respecto al caso en estudio, se encuentran categoría al menos emergente y por lo tanto cuentan con al menos un email o formulario para recibir consultas de los usuarios.

La solicitud será enviada a nombre particular con una cuenta de correo válida, de manera de tener donde obtener respuesta (de manera aleatoria), y será referida al caso en concreto por el cual se consulta con un contenido tipo.

Para este indicador, en relación a su cálculo se consideran dos sub-indicadores, cada uno con diverso peso dentro de la ponderación que compondrá este indicador, tal como se señala a

continuación: El primer Sub-indicador de Respuesta Automática que contempla la existencia de respuestas automáticas equivale a un 10% del peso del indicador. El segundo, Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al usuario atendiendo su consulta y equivale al 90% del peso total del indicador.

#### **1.1.1. Sub-indicador respuesta automática**

Este sub-indicador contempla la existencia de respuestas automáticas, caso en el cual el valor obtenido equivaldrá a un 10% del peso del indicador. Para otorgar una respuesta positiva, basta que exista un motor automático que genere una respuesta al usuario donde conste que la solicitud ha sido recibida. Por ejemplo: “Su consulta ha sido recibida y será atendida dentro de las próximas 48 horas”.

#### **1.1.2. Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (Valor Real en Hrs.)**

El Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al usuario atendiendo su consulta y equivale al 90% del peso total del indicador. Para el envío de esta solicitud se utilizará cualquier medio, correo electrónico o formularios de contacto, que permite dirigirse a la institución individualizada. Primeramente se preferirá un formulario que vaya dirigido a los prestadores del servicio en específico, y de no hallarlo, a cualquier contacto al que se permita dirigirse.

Para calcular el valor de este sub-indicador, se registrará la fecha y hora en que se envió y se recibió la respuesta, tomando así en consideración la cantidad de horas totales que tomó la recepción de la respuesta de contenido (se esperarán hasta 7 días hábiles desde el envío de la respuesta. Luego de dicho tiempo se considerará como sin respuesta). Los valores de este sub indicador serán normalizados entre el país que menos demore, otorgan un 1 punto, y el que más demore (o que no den respuesta) con 0 puntos.

### **1.2. Indicador de Evolución de Sitios Web**

#### **❖ Objetivo:**

Este indicador tiene por objetivo situar las diversas características de los sitios Web evaluados de acuerdo al estado de evolución de Sitios Web y Servicios en Línea ofrecidos por organizaciones relacionadas a los problemas justiciables en concreto por medio de la verificación de existencia de los diversos elementos que componen cada uno de los estadios de evolución Web.

Para esta evaluación se sigue la caracterización que de ello hace Naciones Unidas mediante su *Global E-Government Readness Index* definido en la parte introductoria de este informe, adaptando el contenido de cada uno de los estadios de evolución de acuerdo a lo que se ha considerado debiera tender el sector justicia.

Los sitios web evaluados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador. Estos estados son: Emergente; Mejorado; Transaccional; y Conectado. Esta evaluación no implica una

categorización de sitios, sino que pretende establecer una hoja de ruta para la mejora continua de los mismos en base a un listado de buenas prácticas asociado a cada estado de evolución y a cada problema justiciable en concreto.

❖ *Forma de medición:*

Para su evaluación, se aplicará un check list cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no) para cada Sub-indicador que lo compone. Estos, están determinados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador de Naciones Unidas. Estos estados son: Emergente; Mejorado; Transaccional; y Conectado. Esta evaluación no implica una categorización de sitios, sino que pretende establecer una hoja de ruta para la mejora continua de los mismos en base a un listado de buenas prácticas asociado a cada estado de evolución y a cada problema justiciable en concreto.

Este indicador parte de la base de que todas las instituciones relacionadas con el caso que se investiga tienen un sitio web y clasifican en al menos uno de los cuatro Sub-Indicadores de Estado: Emergente, Mejorado, Transaccional o Conectado.

### 1.2.1. Sub-indicador emergente

El estado de presencia emergente para el sector justicia se caracteriza por la existencia de sitios Web fragmentados de las diversas instituciones que componen el sistema de justicia, ya sea de todos ellos, o sólo de algunos. Los sitios Web son unidireccionales y básicamente tienen por objeto entregar información institucional a los usuarios (de contacto, Leyes y reglamentos básicos, sobre políticas y gobierno institucional, etc.). En general, no hay interacción bidireccional con el ciudadano, el sitio web está construido pensando en la institución más que en los usuarios.

Las preguntas para esta categoría, se basan en preguntar si el evaluador puede encontrar o no la información básica de manera sencilla. Para ello, se aplica un check list con respuestas binarias (SI o NO) aplicando cada criterio **bajo la perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

1.2.1.1. *Ofrece información y orientación sobre casos frecuentes:* Para considerar positiva esta variable basta que haya una sección general de preguntas frecuentes, pero que incorpore preguntas relacionadas al problema, y por sobre todo, cumplirá si tiene una sección en específico sobre el caso en concreto.

1.2.1.2. *Ofrece respuestas a preguntas frecuentes:* Para considerar positiva esta variable basta que haya una sección general de preguntas frecuentes, con orientación y respuesta respecto a qué hacer en cada caso, pero que incorpore preguntas relacionadas al problema, y por sobre todo, cumplirá si tiene una sección en específico sobre el caso en concreto.

1.2.1.3. *Ofrece información de apoyo al usuario:* Para considerar como positiva esta variable, debe haber información en relación caso concreto, aunque sea muy básica. Por ejemplo, existencia de información general, dirección de contacto, documentos archivados, y/u otra información institucional en relación al caso.

1.2.1.4. *Pública un listado de leyes relacionadas:* Para considerar como positiva esta variable el sitio debe contener leyes, en sentido amplio, relacionadas directamente al caso concreto, ya sea de carácter sustantivo como procedimental u orgánico. No basta con un listado genérico de normas orgánicas o tratados internacionales, a menos, que estén ordenadas en un contexto que permita identificar que se trata de normativa aplicable al problema justiciable en concreto.

1.2.1.5. *Se ofrecen vínculos de otros organismos relacionados* (Por ej.: Policía, Ministerios, Sistemas de registros, Portal nacional de Servicios): Para obtener una respuesta positiva, basta tener vínculos hacia organizaciones que puedan tener, aunque sea en apariencia, injerencia en el caso en concreto o que sean relevantes para el ciudadano en la búsqueda de solucionar su problema justiciable.

## 1.2.2. Sub-indicador mejorado

El estado de presencia mejorado se caracteriza por la construcción de una plataforma Web de mayor complejidad y que ha sido construida pensando más en el ciudadano que en las instituciones. De esta manera, tendrán secciones y estarán escritas y en general construidas teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios.

La información que se entrega, además de ser institucional, debe ser aquella que sea de mayor utilidad a los ciudadanos. Puede o no haber un portal de ventana única, el cual debe estar construido siguiendo estándares de accesibilidad, y tener características que han más amigable y simple la navegación para el usuario.

Caracteriza también esta etapa de desarrollo, que comienzan a identificarse formas de comunicación en dos vías aunque no de sean gran complejidad. Por ejemplo, mediante el uso de formularios, aplicaciones Web para comunicarse con las diversas unidades y principales autoridades, solicitud de certificados y registros, aunque las respuestas sean entregadas presencialmente.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un checklist con respuesta binaria (SI o NO) aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

1.2.2.1. *Ofrece un formulario WEB de contacto:* Para que esta variable sea positiva, el sitio Web debe contener un formulario de contacto para resolver dudas



sustantivas que permita consultar sobre el caso en concreto. No basta un formulario o un correo de contacto para el “web master” o similares.

- 1.2.2.2. *Ofrece formularios para descargar (PDF, WORD, XLS, PPT):* Para que esta variable sea positiva, el sitio debe contar, al menos con formularios para descargar y que luego puedan ser presentados presencialmente.
- 1.2.2.3. *El sitio permite a los usuarios el envío de comunicaciones básicas:* Para considerar esta variable como positiva, el sitio debe permitir enviar a los usuarios consultas y otras comunicaciones básicas (ej. correo electrónico), al menos de carácter básico respecto a la manera de solucionar su problema justiciable o para resolver dudas asociadas.
- 1.2.2.4. *Ofrece información relacionada en el contexto de cada página:* De manera de considerar como positiva esta variable, se espera que el sitio ofrezca al usuario información relacionada con el caso, esta información puede estar contenida en otras secciones del mismo sitio o en sitios web de otras instituciones. Lo importante es que se facilite el acceso a esa información.
- 1.2.2.5. *Ofrece un repositorio de documentos para consultas asociadas (leyes, normas, procedimientos, etc):* No basta con un repositorio de documentos generales, sino que deben servir para el caso por el cual es consultado. Pueden considerarse aquí también otras aplicaciones que permitan solucionar consultadas asociadas al caso.
- 1.2.2.6. *Ofrece un buscador operativo para contenidos del Sitio:* Se destaca el hecho de que para considerar como positiva esta variable, el buscador debe ser operativo. Para ello, el evaluador debe probar el funcionamiento del buscador ingresando una o varias palabras o un set de ellas asociadas al caso de estudio, de acuerdo a la definición del caso por la cual se consulta. Además, no se considera cualquier buscador, sino uno que permita buscar en los contenidos del sitio.
- 1.2.2.7. *El sitio puede ser visualizado en diferentes Navegadores o Browsers:* Para la evaluación de esta variable, la misma URL del sitio evaluado debe ser revisada utilizando para ello los tres navegadores o browser definidos: Internet Explorer, Firefox y Google Chrome. Es posible que el sitio no se vea igual en las tres plataformas, lo importante en este caso, es que funcione correctamente y permita al usuario leer la información que necesita o realizar las operaciones que el sitio permite<sup>30</sup>. Para esta evaluación, se ingresará a la portada y a dos sitios de segundo nivel del sitio de manera aleatoria. Estos vínculos, deben

<sup>30</sup> Según StatCounter, a septiembre de 2011 los browsers más utilizados en el mundo son IE 8; Firefox y Chrome alcanzando casi el 88% de los usuarios. Más información sobre estas estadísticas en <http://gs.statcounter.com/#browser-ww-monthly-201009-201109-bar>

funcionar correctamente en los tres navegadores para que la variable sea positiva.

- 1.2.2.8. *Ofrece Contenido multimedia (Audio, Video, presentaciones):* Contenido multimedia se refiere a disponer de información publicada en al menos uno de los formatos (audio y/o video), cuyo objetivo sea facilitar al usuario la comprensión de contenidos asociados al caso.
- 1.2.2.9. *Utiliza redes sociales para informar a los usuarios:* Para seleccionar “Sí”, tiene que usar Facebook, Twitter, u otro tipo de red social para transmitirle información a los ciudadanos. Ha este nivel significa que tienen una conexión en estos medio pero solo los usan para transmitir información no para interactuar con ciudadanos. Debe constatarse por parte del evaluador la utilización de las redes sociales para informar contenido relacionado (institucional, operativo, sustantivo, o cualquier otro), aunque sea de manera general, al problema justiciable por el que se consulta.
- 1.2.2.10. *El sitio puede ser visualizado en Tablets y/o Smartphone:* Para evaluar esta pauta, el evaluador debe contar con un Tablet (IPAD o Similar) y/o un SmartPhone (iPhone o similar) que permitan verificar la navegación del sitio usando estos dispositivos. Utilizando alguno de estos dispositivos se verificará el funcionamiento de la portada en general y de dos sitios de segundo nivel de entre los consultados. Aun cuando fallen algunas características (por ejemplo flash), si las herramientas y el contenido es accesible en general, se considerará positiva esta variable.

### **1.2.3. Sub-indicador transaccional**

El estado de presencia transaccional se caracteriza porque el o los sitios Web del sistema de justicia se transformen en una verdadera plataforma para el intercambio con los ciudadanos, permitiendo así, vías de comunicación en dos vías. Esto incluye, la solicitud y respuesta de certificados, licencias y registros en línea, sistemas de tramitación en línea, que incluyen sistemas de presentación de escritos en línea, y donde las resoluciones también podrán ser vistas en línea. Estos sistemas, se caracterizan por una transformación en los procesos internos, toda vez, que ahora pueden ser solicitados todos los días de la semana a cualquier hora.

Puede haber aplicaciones que permitan conocer las opiniones, preferencias, necesidades, etc., de los ciudadanos para la construcción de los sitios Web y de los servicios que son entregados. Además, se abren nuevos canales o aplicaciones que permitan a los usuarios (por ejemplo a través de redes sociales) acceder a los servicios que son prestados.

Además, las plataformas Web pueden contar con formas de identificación de los ciudadanos para que puedan utilizar los servicios dentro de condiciones de seguridad y privacidad, como a su vez, las instituciones puedan personalizar los servicios de acuerdo a las necesidades del usuario.

Luego, para todos estos servicios, y en especial respecto a aquellos que exijan pago, el sitio soporta transacciones financieras en un entorno de seguridad.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un checklist con respuesta binaria (SI o NO) aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

- 1.2.3.1. *El sitio permite a los usuarios el envío de solicitudes o documentos a la institución desde el Sitio Web:* Estos serían acciones que por lo menos permiten el comienzo de un proceso aun que se tenga que completar de manera presencial. Requiere de una red segura. Para considerar la variable como positiva debe constar para el evaluar la existencia de una herramienta o aplicación Web para el envío de solicitudes o documentos relacionados al caso a través del sitio.
- 1.2.3.2. *Permite registro e identificación de usuarios:* Para considerar esta variable como positiva, el evaluador verificará si el sitio permite la creación y administración de cuentas de usuario, asignación de nombre de usuario, clave, recordar clave, etc., para casos o materias relacionadas al problema justiciable. De manera de verificar su funcionamiento, se intentará la creación de un usuario o se solicitará la colaboración institucional de manera de otorgar un usuario de prueba. De no prosperar esta alternativa, y de no ser posible constatar la existencia de dicha funcionalidad, la respuesta será negativa.
- 1.2.3.3. *Permite ingreso o envío de información en línea relativa al caso:* Esta variable dice relación con la posibilidad de que una vez iniciado el trámite por cualquier medio, el sitio Web cuenta con una aplicación personalizada que permita ingresar información relativa a la solicitud presentada (por ejemplo, medios de prueba).
- 1.2.3.4. *Permite seguimiento de solicitudes en línea:* Verificar si es posible hacer seguimiento en línea de solicitudes realizadas utilizando un número identificador del caso, un ticket de atención entregado a través del mismo canal (en línea), u otro similar.
- 1.2.3.5. *Permite obtención de documentos y certificados en línea:* Esta variable dice relación con la posibilidad de obtener certificados o copias oficiales en formato digital de documentos relacionados al caso, por ejemplo, certificados de nacimiento, documentos oficiales emitidos por el prestador del servicio, etc.
- 1.2.3.6. *Permite el pago en línea:* En algunos casos, existen documentos que deben adquiridos por los usuarios, se trata de certificados, documentos y papeles, esta variable busca confirmar si existe la posibilidad de solicitarlos y pagarlos en línea. No importa el medio de pago. Para que esta variable sea positiva,

basta que el sitio en general tenga la potencialidad de utilización de este tipo de herramientas.

- 1.2.3.7. *Ofrece aplicaciones móviles:* Esta variable busca identificar si en el sitio web se ofrecen aplicaciones para ser usadas en teléfonos móviles, posteriormente el dato que se recoja se analizará como una tendencia. Para verificar este punto, se debe observar si en la portada del sitio o en páginas de segundo nivel se hace mención o se destaca la existencia de este servicio.
- 1.2.3.8. *Ofrece aplicaciones para recoger la opinión de los usuarios respecto a su experiencia de navegación:* Esta variable busca identificar si el sitio Web contiene aplicaciones que permitan a los usuarios dar a conocer su experiencia en la navegación a través del sitio Web evaluado. Por ejemplo, formularios, foros, encuestas, etc.
- 1.2.3.9. *Ofrece servicios para tener contacto directo con el usuario además del email:* Esta variable se refiere a la existencia de herramientas tales como Chat, Video Chat, Call Center, u otras aplicaciones que permitan resolver directamente dudas a los ciudadanos<sup>31</sup>.
- 1.2.3.10. *Ofrece servicios para impulsar la participación ciudadana destacados en la portada del sitio (Foro, Chat, Redes Sociales):* Para considerar esta variable debe constatarse que la institución o servicio tiene presencia en estas herramientas para vincularse con la ciudadanía, pero en ningún caso, evaluar si estas cumplen o no con su propósito.

#### 1.2.4. Sub-indicador conectado

Lo que caracteriza principalmente este estado, es que el sitio Web realmente ha cambiado la forma en que el sistema judicial se relaciona con la ciudadanía. Para ello, hay modificaciones de procedimientos internos que es posible observar, y que involucra un grado de interrelación entre todas las instituciones del sector justicia.

Destaca el uso de herramientas dentro de una plataforma Web integrada con el objeto de recogiendo la participación deliberativa de la ciudadanía, la cual en este estado se empoderada en cuanto a su posibilidad real de participación y de influir en los servicios que recibe.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un checklist con respuesta binaria (SI o NO) aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

---

<sup>31</sup> Existen diferentes canales y herramientas que facilitan el contacto entre los usuarios o clientes de un sitio web y la organización. Estas herramientas no solo dependen del estilo de atención sino que también de los recursos involucrados, podemos encontrar desde Chat (conversación de texto en tiempo real), Video Chat (combinación de chat con video) y acceso a Call Center a través de un número de teléfono especial (generalmente gratuito).

- 1.2.4.1. *El usuario no necesita entregar información contenida en documentos o certificados públicos que ya estén en poder de otra institución del Estado relacionada con el caso (Interoperabilidad):* La interoperabilidad entre organizaciones o instituciones supone un estado de relación directa y cercana entre administraciones cuyo propósito principal -desde el punto de vista del usuario- es la posibilidad de que una institución acceda en forma privada y segura a información sobre el usuario sin que el usuario deba solicitarla a la otra institución, por ejemplo: certificados de nacimiento, carga familiar, matrimonio, pago de impuestos, boletas emitidas, certificado de dominio de auto, etc. Si fue posible crear una cuenta personalizada, es posible que se vea si hay interacción entre las instituciones. También vale la pena ver si la institución interactúa con un portal centralizado para todo el gobierno a nivel individual (más allá del envío al sitio).
- 1.2.4.2. *El sitio servicio posee herramientas de deliberación ciudadana mediante la Web respecto a servicios relacionados:* Para que esta variable sea positiva, debe constar, al menos de manera general en el sitio, la utilización de herramientas de participación deliberativa de los ciudadanos, por ejemplo, procesos de votación, consultas públicas, entre otros mecanismos. Esta pregunta, es una excepción al criterio de aplicabilidad de estos indicadores bajo la perspectiva única del caso de estudio.
- 1.2.4.3. *Ofrece acceso a datos abiertos (Open Data) en formatos como CSV<sup>32</sup>:* Para discriminar si se cumple o no esta variable, el evaluador debe buscar en la portada del sitio institucional la existencia de algún enlace que lo dirija a una página donde estén disponibles estas fuentes de datos. Preferentemente, en formato CSV, si se ofrecen casos en formato XLS (planillas de datos), la respuesta es No y en ese caso, el evaluador deberá consignar esta situación en las Notas del formulario correspondiente.

### 1.3. Indicador de Contenido

#### ❖ Objetivo:

Este indicador tiene por objetivo establecer un indicador de utilidad de información y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados a cada caso de

<sup>32</sup> Datos abiertos son datos publicados en la Web y disponibles para ser usados libremente. El término “Datos Abiertos” se usa con frecuencia como parte de las iniciativas de Transparencia cuyo principal objetivo es dar a conocer la información relevante del quehacer institucional. El formato más común de publicación o descarga de datos se realiza en archivos CSV (valores separados por comas). Estos datos entregados como fuentes de información pública (de tipo estadística) ayudan para que terceros puedan realizar nuevas visualizaciones o cruces de información y confeccionar nuevas graficas a partir de esos datos. Esta variable se observa como una buena práctica y tendencia internacional.

estudio que debieran estar presentes en los sitios Web asociados a la resolución de los problemas en estudio.

❖ Forma de medición:

Los sitios web evaluados serán revisados por los evaluadores por medio de una verificación visual de existencia de contenidos y funcionamiento básico de servicios de información. Este indicador está compuesto por tres sub-indicador, estos son: Utilidad; Asistencia al Usuario; e Información de apoyo y orientación.

Para cada Sub-Indicador se aplicará un checklist de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no), aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización.

### 1.3.1.Sub-indicador de utilidad

Este sub-indicador tiene por objeto servir de medida para evaluar la utilidad en potencia que puede presentar el sitio Web en relación al caso en concreto mediante la verificación de la existencia de contenidos y características mínimas. Las variables son las siguientes:

- 1.3.1.1. *El buscador funciona correctamente:* Al igual que en la variable número seis del Sub-indicador mejorado, el evaluador debe probar el funcionamiento del buscador ingresando una palabra o un set de ellas asociadas al caso de estudio, de acuerdo a la definición del caso por la cual se consulta. Se destaca el hecho de que para considerar como positiva esta variable, el buscador debe ser operativo. Además, no se considera cualquier buscador, sino uno que permita buscar en los contenidos del sitio. Si respondió SI en la variable mencionada, ésta debería tener la misma respuesta.
- 1.3.1.2. *La información publicada ahorra -al menos- un viaje a la Institución:* Esta variable busca determinar si con la información proporcionada en el sitio web, es posible que el usuario ahorre al menos un viaje a la institución, es decir, se evaluará si la información disponible evita la presencia de un usuario en las dependencias de la Organización pública, principalmente para consultar o solicitar información y orientación relacionada con el caso de estudio. Algunos criterios o preguntas que guían el análisis son: ¿Es útil la información? ¿La información publicada ahorra tiempo de una persona solucionando una duda con solo revisar la portada y una página el sitio?
- 1.3.1.3. *Permite resolver dudas básicas del usuario sobre contenidos relacionados:* Esta variable se refiere a la existencia de servicios, documentos o guías con información relacionada al caso de estudio. Para considerar positiva esta variable, el sitio debe contener al menos uno de estos soportes con información relativa al caso concreto que permita resolver dudas básicas respecto a cómo resolver el problema justiciable.

- 1.3.1.4. *En el Home se distinguen claramente el contenido asociado a servicios:* Al momento de ver la home o portada de un sitio, el diseño facilita y hace evidente la existencia de zonas destacadas, menús de contenido e información que se ve priorizada. En relación al caso de estudio, si la materia relacionada es uno de los tópicos más importantes tanto de información como de servicios entregados por la institución, en su sitio web se destaca o identifica claramente un link hacia contenido relacionado con el caso. Si el contenido del problema en específico es posible de acceder desde una sub sección claramente identificable y que diga relación con problemas justiciables y/o servicios, también se considerará la respuesta positiva.
- 1.3.1.5. *Existe un listado de servicios ofrecidos relacionados con el caso:* Esta variable se relaciona a la existencia de servicios ofrecidos de manera específica para el caso en concreto, debiendo estar disponible, para ser considerada como válida, una lista para el caso (o relacionados a este) en particular.
- 1.3.1.6. *Existe un listado de leyes relacionadas con el caso:* Al igual que la variable número cuatro del sub-indicador emergente, para considerar como positiva esta variable el sitio debe contener leyes, en sentido amplio, relacionadas directamente al caso concreto, ya sea de carácter sustantivo como procedimental u orgánico. No basta con un listado genérico de normas orgánicas o tratados internacionales, a menos, que estén ordenadas en un contexto que permita identificar que se trata de normativa aplicable al problema justiciable en concreto.

### **1.3.2. Sub-indicador asistencia al usuario**

Este sub-indicador busca verificar la existencia y de determinados elementos de asistencia u orientación al usuario que le permitan llegar a solucionar o al menos, recibir orientación que le permita donde acudir para resolver su problema justiciable. Las variables son las siguientes:

- 1.3.2.1. *Direcciones de oficinas:* El directorio de oficinas debería entregar información de las oficinas donde físicamente un usuario podría acudir para buscar ayuda o asesoría para resolver alguna consulta asociada al caso de estudio u otro tópico que sea atinente a la institución dueña del sitio que se está revisando.
- 1.3.2.1.1. Dirección Física (Calle, número, oficina, piso, etc.)
- 1.3.2.1.2. Ubicación (Mapa o Geolocalización)<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Con la masificación de la telefonía móvil y el acceso a conectividad móvil a través de, smartphones, tablets y dispositivos similares, el uso de información y servicios adquiere un valor y una ventaja importante. La geolocalización es la ubicación espacial de un objeto utilizando para ello un sistema de coordenadas (latitud

1.3.2.1.3. Índice de oficina o Tribunales competentes

1.3.2.2. *Sistema de Contacto*

1.3.2.2.1. Teléfono

1.3.2.2.2. Email

1.3.2.2.3. Formulario

1.3.2.2.4. Call center

1.3.2.2.5. Chat

1.3.2.3. *Preguntas frecuentes (FAQ)*

1.3.2.4. *Ofrece formularios descargables para utilizar presencialmente.* La posibilidad de utilizar formularios descargables publicados en el sitio se refiere a la posibilidad de descargar y completar a mano para luego presentar en una oficina para la resolución de un caso. También puede implicar que este formulario o documento pueda ser completado y enviado a través del mismo sitio web.

1.3.2.5. *Mensajes de Ayuda:* Se refiere a si se entrega mensajes con orientación y ayuda para entender posibles errores en el sitio aclarar términos, definir o describir –por ejemplo- significados de siglas.

**1.3.3. Información de Apoyo y Orientación (20%)**

1.3.3.1. *Existe un listado de Derechos relativos al problema Justiciable:* Para considerar como positiva esta variable, debe estar disponible en el sitio no tan sólo una lista genérica de derechos, sino que aunque sea algunos de ellos, deben estar referidos o ser aplicables al problema justiciable en concreto. El evaluador debe constatar que los derechos enunciados para el ciudadano sean de utilidad para el caso en concreto.

1.3.3.2. *Se explica el objeto y ámbito de aplicación de los Derechos:* Para considerar como positiva esta variable, estos derechos enunciados de acuerdo a punto anterior, deben estar explicados en cuanto a su objeto y ámbito de aplicación (descripción del contenido y situaciones que ampara)

1.3.3.3. *Se informan las condiciones o circunstancias que estos Derechos no amparan:* Para considerar como positiva esta variable, los derechos enunciados

---

y longitud). Esta información sumada a la integración con herramientas como -por ejemplo- Google Maps, permiten publicar listados de direcciones en sitios web y la posibilidad de ver –con solo un click- donde está ubicada la oficina en un mapa.



deben contener las circunstancias o situaciones que no se encuentran amparadas por su contenido.

- 1.3.3.4. *Se explica quiénes son beneficiarios de estos Derechos:* Para considerar como positiva esta variable, los derechos enunciados deben ser definidos en cuando a los sujetos de estos derechos.
- 1.3.3.5. *Se ofrece apoyo de un experto de manera presencial:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer el apoyo de un experto de manera presencial para recibir ayuda u orientación para solucionar el problema justiciable por el cual se consulta. No es suficiente la existencia de direcciones físicas de la institución.
- 1.3.3.6. *Se ofrece apoyo de un experto de manera virtual:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer el apoyo de un experto de manera virtual, sin importar la herramienta tecnológica que sea utilizada (chat, videoconferencia, etc.). Este apoyo debe constar mediante la prueba del evaluador consultando de acuerdo al caso en particular.
- 1.3.3.7. *Se ofrecen guías paso a paso para resolver un caso:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer una guía paso a paso sobre cómo solucionar el problema justiciable por el cual se consulta.
- 1.3.3.8. *Se ofrecen recomendaciones para realizar procedimientos de carácter jurisdiccional:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer información específicamente orientada a solucionar el problema justiciable en sede judicial u otra análoga con la capacidad de declarar o constituir derechos para las partes que someten a su conocimiento el asunto en particular.
- 1.3.3.9. *Se informan los plazos involucrados relacionados con el caso:* Para considerar como positiva esta variable, además de lo anterior, se debe informar sobre los tiempos de resolución que toman los procedimientos por los cuales se ofrece solución al problema justiciable.

#### **1.4. Indicador de Tecnología**

##### **❖ Objetivo**

El objetivo de este indicador es establecer una medición de la incorporación de un conjunto de buenas prácticas tecnológicas respecto a la interfaz que es utilizada (sitio Web) para la prestación de servicios en línea que permita contribuir al mejoramiento de la usabilidad y accesibilidad de estas plataformas.

#### ❖ *Forma de medición*

Los sitios Web o servicios en línea relacionados con el caso de estudio serán sometidos a una verificación de pautas y estándares de usabilidad y accesibilidad. Este indicador está compuesto por tres sub-indicadores, estos son: Acceso al sitio web de la institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de estándares W3C.

Para cada sub-indicador se aplicará un check list de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (sí/no). En el caso del sub-indicador de “Cumplimiento de estándares W3C”, el cálculo está sujeto a la normalización de datos entre 0 y 1 para su posterior comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá un puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados, donde el sitio con mayor cantidad de errores tendrá valor igual a 0. A su vez, cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización.

#### **1.4.1. Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución**

Este sub-indicador tiene por objeto evaluar la manera en que se accede al sitio web que es evaluado. De esta manera, está compuesto de tres variables aplicación binaria:

- 1.4.1.1. *Se accede directamente con la URL Institucional:* Para verificar esta variable, se deberá escribir la dirección web (URL) en el navegador de los sitios definidos para el caso de estudio sin las siglas “www”.
- 1.4.1.2. *Se accede a través de una Ventanilla Única (Portal de Trámites / Servicios):* Esta variable dice relación con la existencia de un portal **de servicios**, ya sea nacional o local, del gobierno o del sistema de justicia, a través del cual se acceda al sitio Web en específico que es evaluado. Estos portales no son equivalentes a sitios gubernamentales con links a las distintas agencias, sino que son portales de servicios ciudadanos que concentran la información de diversas agencias más que tan solo tener vínculos a diversas instituciones. Además, esta variable no debe confundirse con la evaluación autónoma que pueda realizarse al portal de ventanilla única en el caso de que en ella sea solución el caso en concreto que es evaluado.
- 1.4.1.3. *Aparece indexado en buscadores con el nombre del Servicio / Institución:* Para la verificación de esta variable debe encontrarse mediante el nombre de la institución y/o del servicio Web evaluado. Para cumplir con la condición SI, el sitio debe encontrarse dentro de la primera página de resultados entregados por los buscadores. Se utilizarán como referencias [www.google.com](http://www.google.com) y [www.bing.com](http://www.bing.com)

#### **1.4.2. Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad**

Este sub indicador tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de usabilidad<sup>34</sup> y accesibilidad Web. Básicamente se consulta sobre la rapidez de carga del sitio, sobre algunos estándares de accesibilidad<sup>35</sup>, de la existencia de algunos elementos importantes para la operación del sitio Web (herramientas ante errores en el sitio, publicación de políticas de privacidad y uso de RSS para terceros), así como de algunos elementos básicos para la facilidad de navegación<sup>36</sup> en el sitio. Por último se incorporan variables muy básicas sobre diseño (constancia, resolución y la opción de uso de “scroll”) e identidad se refiere a la identidad corporativa de una organización, uso de logotipos, slogans, banderas, escudos y todos los símbolos que sean parte de su identidad como organización.

#### 1.4.2.1. *Tiempo de Acceso*

1.4.2.1.1. El tiempo de acceso de la portada es menor o igual a 15 segundos

#### 1.4.2.2. *Accesibilidad*

1.4.2.2.1. Existe texto alternativo (Alt) en las imágenes: Para verificar esta variable, el evaluador posiciona el cursor sobre una imagen complementaria y relacionada con el caso, buscando determinar si la imagen incluye una etiqueta alternativa (ALT) que describe el contenido de la imagen, esta información se presenta como una descripción emergente o *Tooltip*. Para que pueda considerársela respuesta positiva, el sitio debe tener texto alternativo en al menos en la portada y dos sub niveles al azar.

1.4.2.2.2. Ofrece acceso a descarga de Plug-ins especiales como Flash, Java u otros: Cuando para poder ver contenidos o documentos específicos en el sitio se requiere de aplicaciones adicionales o plug-ins especiales como Flash Player y/o, Video Player o incluso visores de documentos para archivos Office, el sitio debe ofrecer acceso directo por medio de un enlace para descargar versiones gratuitas de estos programas. Para considerar un “sí”, estas descargas deben estar, al menos, en la portada.

1.4.2.2.3. Permite cambiar el tamaño de las tipografías: Para considerar una respuesta positiva, el sitio debe ofrecer la opción de aumentar o reducir

<sup>34</sup> Ha sido definida por Jacob Nielsen como “...un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.

Por su parte Redish la ha definido como la capacidad del sitio para que los usuarios sean capaces de “... encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarea”.

<sup>35</sup> La accesibilidad de un Sitio Web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas.

<sup>36</sup> Navegación se refiere a la existencia de árboles y estructuras de contenidos que permiten al usuario entender la relación que existe entre secciones, niveles, categorías y contenidos para facilitar su desplazamiento (navegación) dentro del sitio. Supone la existencia de menús de navegación principales y secundarios.

el tamaño de la letra (tipografía) utilizada en el despliegue del contenido (pagina). Esta opción está ubicada generalmente en la parte superior del sitio, por ejemplo con símbolos como A+ y A-, aunque puede existir otras opciones igualmente válidas.

1.4.2.2.4. El sitio ofrece una versión de sólo texto: Esta variable analiza utilizando una opción en el navegador (browser) que permite desactivar el uso de hojas de estilo (CSS) para poder apreciar el sitio sin diseño, es decir “solo texto”. Si el sitio está diseñado para ser visto por navegadores de solo texto, el contenido se adaptará al browser y solo se mostrará información ordenada. Si esto no ocurre, el sitio no cumple. Esta opción facilita el uso y lectura de información por parte de personas con discapacidades visuales, que principalmente utilizan Lectores de Pantalla o Screen Readers.

1.4.2.2.5. Se ofrece opción de navegación por teclado: Para analizar esta variable, el evaluador hará la prueba de navegar en la portada del sitio Web mediante la utilización del teclado. Para obtener una respuesta positiva, al menos debe poder avanzar entre las distintas secciones e ingresar a ellas mediante el teclado.

#### 1.4.2.3. *Operación*

1.4.2.3.1. Existen alertas o mensajes para superar errores durante la navegación y uso del Sitio: Se refiere a la entrega de mensajes con orientación y ayuda que sirvan para entender posibles errores en el sitio y que contribuyan a terminar una tarea de manera satisfactoria.

1.4.2.3.2. Al ocurrir un error 404 (página no encontrada), se ofrece información que oriente al usuario: Esta variable se refiere a la utilización de la página de error, conocida como “error 404: page not found” y que puede ser configurada por el administrador del sitio para que entregue información que sirva de guía para el usuario, le indique que el contenido ya no existe o le entregue alternativas para acceder al mismo. Para evaluar, es necesario, dentro del mismo dominio, ingresar una página errónea para ver el comportamiento del sitio Web. Si aparece una página propia de error 404 que oriente al usuario, la respuesta será positiva, de lo contrario, y especialmente si sólo aparece la página por defecto del explorador, la respuesta será un “no”.

1.4.2.3.3. Se declara la política de uso y privacidad de datos: Para que esta variable tenga respuesta positiva, debe poder accederse a la política de uso y privacidad desde la portada o página principal del sitio.

1.4.2.4. *Ofrece un canal de Real Simple Syndication (RSS) u otras herramientas para uso de contenido por terceros:* Este formato XML es utilizado para syndicar o compartir contenido en la web, especialmente para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos. Para cumplir esta variable, el sitio debe poseer un ícono que permita suscribirse al RSS institucional. Cumple además, si posee otras herramientas para que terceros puedan compartir el contenido (por ej. Mediante redes sociales)

#### 1.4.2.5. *Navegación*

1.4.2.5.1. Los enlaces son claramente visibles: Para que la variable sea positiva los enlaces del sitio deben diferenciarse del resto del texto ya sea mediante la utilización de subrayados, cambios de color, entre otros.

1.4.2.5.2. Se diferencian los enlaces visitados: Para que la variable sea positiva los enlaces del sitio que ya han sido visitados deben diferenciarse del resto de los enlaces, ya sea mediante el cambio de color o de otras herramientas.

1.4.2.5.3. El menú principal está disponible en todo el sitio: Esta variable busca verificar la presencia del menú principal de navegación (generalmente ubicado en la parte superior o costado izquierdo de la página) en todas las páginas del sitio y especialmente en la portada (home) y al menos en dos páginas utilizadas en la evaluación del caso en concreto.

1.4.2.5.4. Se proporciona un menú de rastros: Para que esta variable sea positiva, el sitio debe poseer un menú de rastros, conocido como “*breadcrumbs*” o “migas de pan” permite al usuario desandar el camino recorrido en un sitio y mostrar en todo momento la ruta de páginas que ha visitado para llegar al contenido. Sirve también para indicar el lugar en el cual se encuentra el usuario.

1.4.2.5.5. Todos los vínculos funcionan (validador W3C): Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta “LinkChecker” (validador de enlaces) disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada). El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/checklink>

1.4.2.5.6. Se proporciona acceso al mapa del Sitio: Para que esta variable sea positiva el sitio debe poseer en la portada un acceso válido al mapa del sitio.

#### 1.4.2.6. *Diseño*

1.4.2.6.1. El diseño se mantiene en todas las páginas del sitio: El diseño del sitio se mantiene y es coherente (igual) en todo el sitio, utiliza los mismos colores, logotipo, menú, encabezado (top page) y otros elementos. Esta verificación es visual y no pretende un juicio de valor de diseño sino consistencia de imagen corporativa.

1.4.2.6.2. Se adapta adecuadamente a la resolución de un monitor con 800x600 pixeles: Para esta variable se hará la verificación manual modificando la resolución de la pantalla del evaluador, quien verificará que las diversas secciones se adapten al formato señalado.

1.4.2.6.3. Se ofrece en las páginas de contenido extenso la opción de “scroll”: Se refiere a la verificación específica cuando un sitio utiliza *frames* (marcos) o *includes* de páginas, el contenido de esos espacios pueda ser leído correctamente. Hay casos en los que el uso de este tipo de soluciones combinado con cambios de presentación, como aumento de tipografía, dejan oculto contenido y no existe posibilidad de acceder a este dado la inexistencia de la opción de “scroll”.

#### 1.4.2.7. *Identidad*

1.4.2.7.1. El sitio web entrega información corporativa de la organización (Logotipos): Para que esta variable sea correcta, al menos la portada del sitio debe entregar información corporativa (logotipos) ya sea en formato de imagen u otro.

1.4.2.7.2. Informa datos relevante para quien “no conoce la institución (Ejemplo: “¿Quiénes somos?”): Esta variable consulta sobre la existencia de información institucional básica y general respecto de la institución o servicio en cuestión.

1.4.2.7.3. Se publica el organigrama de la Institución: Para que esta variable sea positiva el sitio Web de contener un organigrama analítico donde se informe sobre la estructura básica de la institución o servicio a la cual pertenece el sitio Web.

### 1.4.3. Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C

En lo que se refiere a los Sitios Web, los estándares determinan un conjunto de buenas prácticas estandarizadas con respecto a la forma de construir páginas y componentes. Engloba bajo este nombre al conjunto de normas que dan origen al lenguaje (HTML) en el que se escriben las páginas de los Sitios Web.

Para este ámbito existe una organización de carácter mundial conocida como World Wide Web Consortium (W3C) que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares del web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

De esta manera busca evaluar la conformidad del sitio Web con los estándares de la W3C mediante una serie de validadores automáticos, que básicamente lo que arrojan es la cantidad de errores que contiene cada sitio en relación a una serie de categorías que evalúa cada uno de estos validadores automáticos.

De esta manera, el puntaje máximo a obtener en este sub-indicador dirá relación con un valor sujeto a normalización de datos entre 0 y 1 para su comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados. Para este cálculo, se aplicará el validador tanto a la portada como a los diversos links que fueron recogidos de la aplicación del índice, entre todos los cuales se obtendrá el promedio de errores que constituirá el valor a normalizar.

- 1.4.3.1. *Validación W3C HTML:* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta de validación de HTML disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/>

El valor obtenido de cada uno de estos sitios de segundo nivel identificados, serán promediados en cuanto a la cantidad de errores obtenidos y ese promedio será el valor a consignar, que luego será normalizado entre todos los sitios evaluados.

- 1.4.3.2. *Validación W3C Hojas de Estilo (CSS):* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta de validación de Hojas de Estilo (CSS)<sup>37</sup> disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

- 1.4.3.3. *Validación W3C Acceso Móvil:* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta *MobileOK Checker* disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/mobile>

---

<sup>37</sup> Hojas de Estilo en Cascada (Cascading Style Sheets), es un mecanismo simple que describe cómo se va a mostrar un documento en la pantalla, o cómo se va a imprimir, o incluso cómo va a ser pronunciada la información presente en ese documento a través de un dispositivo de lectura. Esta forma de descripción de estilos ofrece a los desarrolladores el control total sobre estilo y formato de sus documentos. Información disponible en: <http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/hojasestilo>